

Québec, juin 2006

Monsieur Michel Bissonnet  
Président  
Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, j'ai l'honneur de vous transmettre le 36<sup>e</sup> Rapport annuel du Protecteur du citoyen, pour l'exercice 2005-2006.

Au moment de mon entrée en fonction, le 27 avril dernier, ce rapport était sous presse. Il est le fruit du travail de madame Pauline Champoux-Lesage, protectrice du citoyen jusqu'au 4 janvier 2006 et de madame Micheline McNicoll, protectrice intérimaire jusqu'au 27 avril 2006.

Ce rapport reflète le travail consacré, avec l'appui de l'ensemble du personnel de l'institution, à faire valoir les droits de nos concitoyens et concitoyennes.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération.

La protectrice du citoyen,

  
Raymonde Saint-Germain

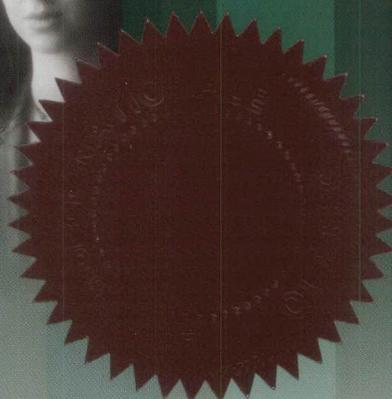
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ASSEMBLÉE NATIONALE

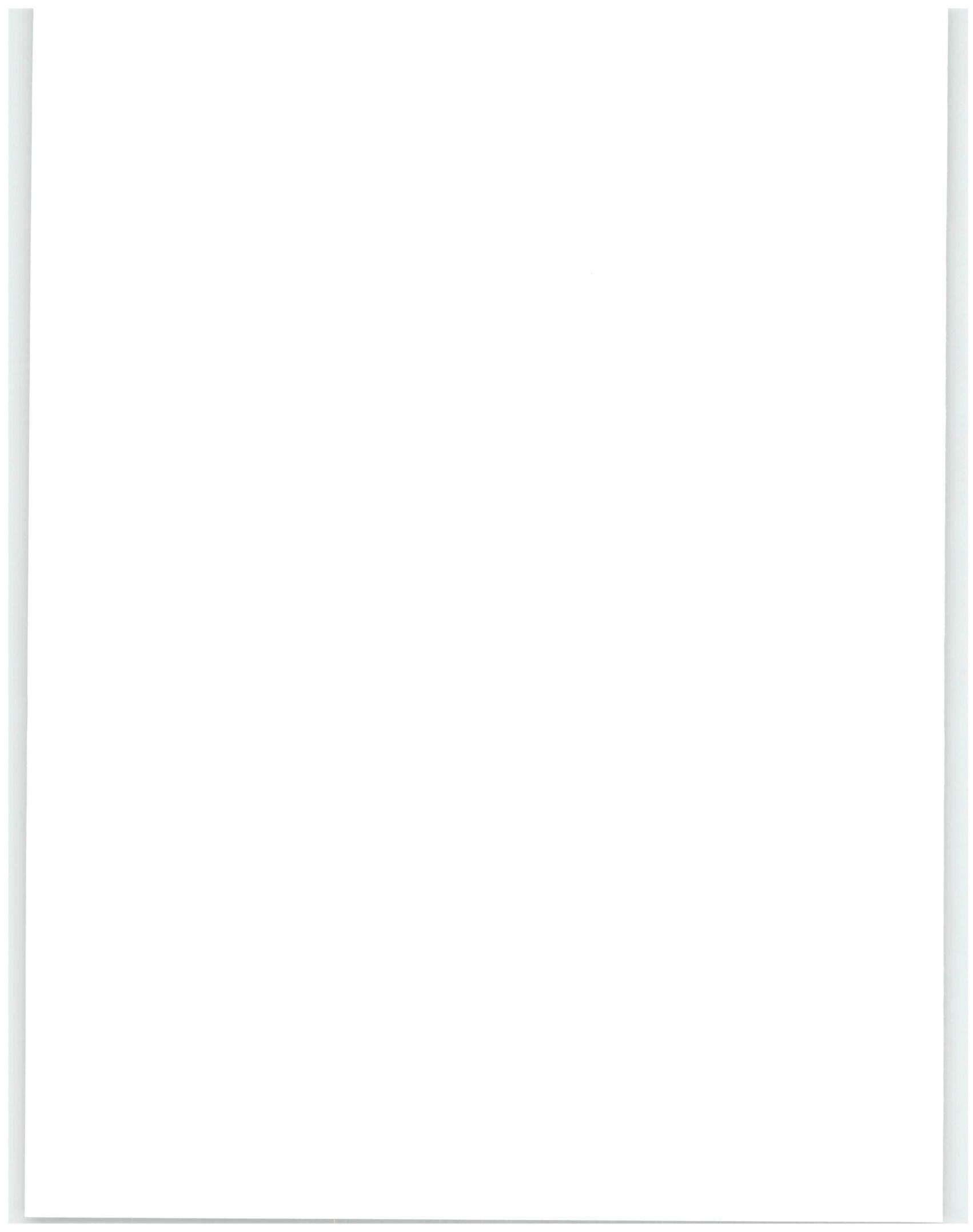
N<sup>o</sup> 403-20060614

Rapport annuel 2005-2006



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale  
Québec



Rapport annuel 2005-2006



**LE PROTECTEUR DU CITOYEN**

Assemblée nationale  
Québec

Le texte de ce document a été imprimé sur du papier contenant 30% de fibres recyclées.

L'expression « Protecteur du citoyen » renvoie aux activités de l'institution tandis que « Protectrice du citoyen » réfère à une intervention personnelle de la titulaire.

La forme masculine employée dans le présent texte désigne aussi bien les femmes que les hommes.

English version available on request.

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2006

ISBN : 2-550-46989-5

ISSN : 0701-5984



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale  
Québec

Québec, juin 2006

Monsieur Michel Bissonnet  
Président  
Assemblée nationale  
Hôtel du Parlement  
Québec (Québec) G1A 1A4



Monsieur le Président,

Conformément à l'article 28 de la Loi sur le Protecteur du citoyen, j'ai l'honneur de vous transmettre le 36<sup>e</sup> Rapport annuel du Protecteur du citoyen, pour l'exercice 2005-2006.

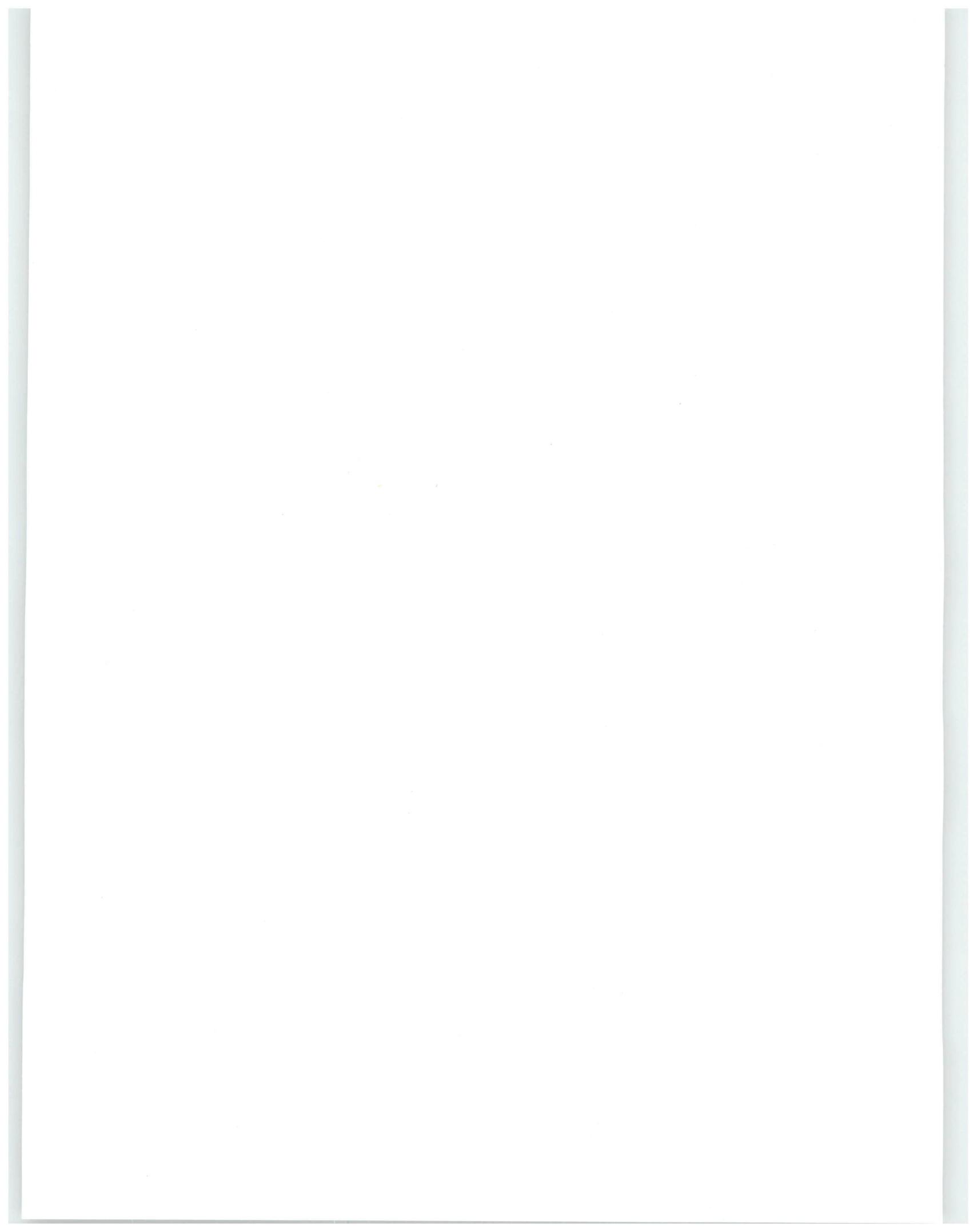
Au moment de mon entrée en fonction, le 27 avril dernier, ce rapport était sous presse. Il est le fruit du travail de madame Pauline Champoux-Lesage, protectrice du citoyen jusqu'au 4 janvier 2006 et de madame Micheline McNicoll, protectrice intérimaire jusqu'au 27 avril 2006.

Ce rapport reflète le travail consacré, avec l'appui de l'ensemble du personnel de l'institution, à faire valoir les droits de nos concitoyens et concitoyennes.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération.

La protectrice du citoyen,

  
Raymonde Saint-Germain





## LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale  
Québec

Le logo du Protecteur du citoyen reflète sa nature ainsi que le mandat dont il est investi. Il symbolise l'équité et l'équilibre entre les droits des citoyens et la prérogative de l'administration publique.

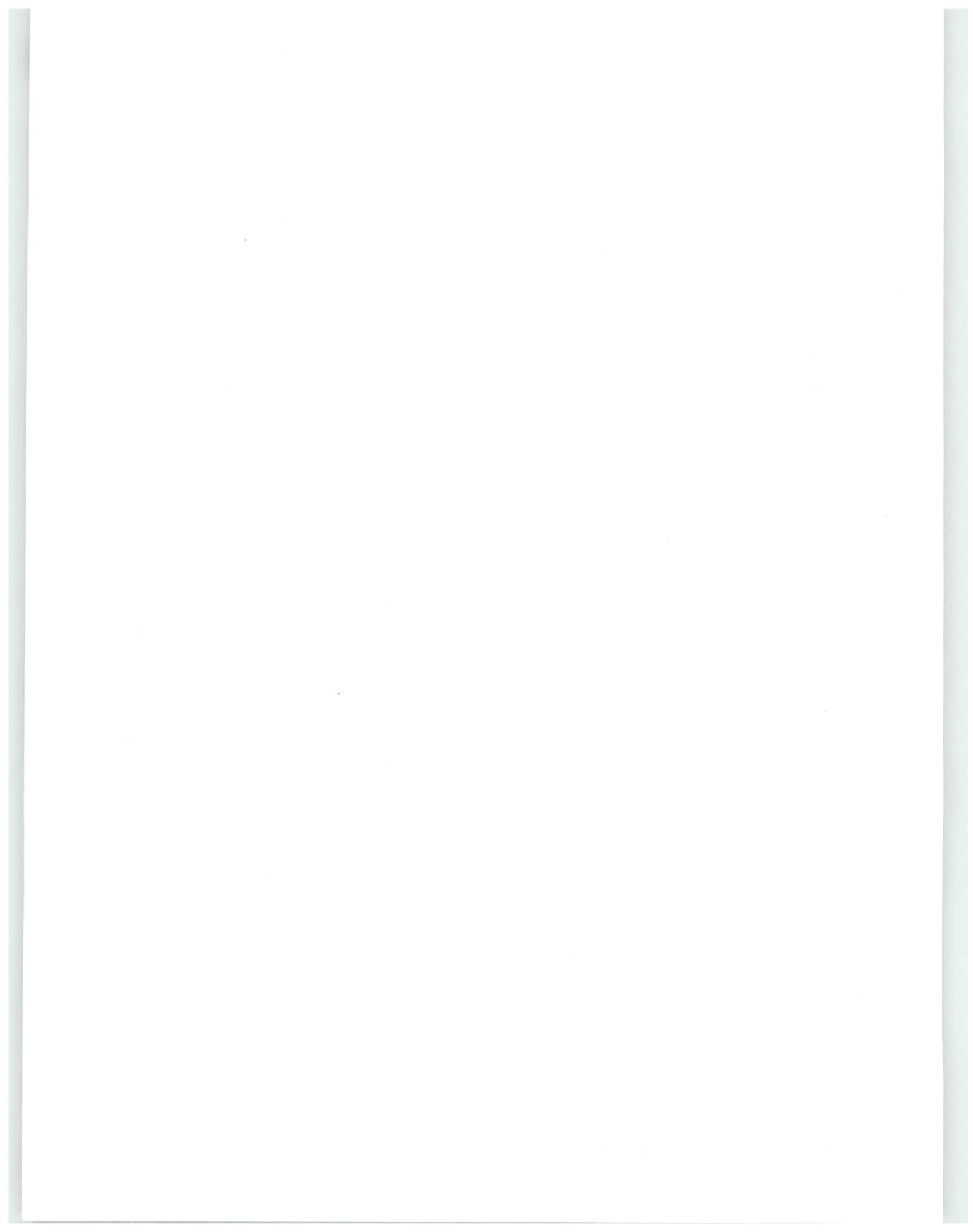
Le Protecteur du citoyen prévient et corrige les erreurs ou les injustices commises à l'égard de toute personne ou groupe de personnes en relation avec un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec. Il fait enquête lorsqu'il a un motif de croire qu'un citoyen ou un groupe de citoyens n'a pas été traité avec justice et équité.

Dans l'examen d'une plainte, le Protecteur du citoyen écoute toutes les parties concernées. Lorsqu'il constate qu'il y a effectivement erreur ou injustice, le Protecteur du citoyen transmet ses recommandations afin que le ministère ou l'organisme en cause remédie à la situation le plus rapidement possible. Il informe le citoyen de manière claire et précise des conclusions de son enquête. Il dispose des pouvoirs des commissaires-enquêteurs. Il peut donc exiger de l'administration publique qu'elle lui donne accès aux documents pertinents et qu'elle réponde à ses questions. De plus, il peut proposer des modifications aux lois, règlements, directives et politiques administratives ou à tout projet concernant ces matières, et ce, afin de les améliorer dans le meilleur intérêt des citoyens.

Les valeurs qui guident l'action du Protecteur du citoyen sont le reflet du mandat dont il est investi. Au service de la population depuis 1969, l'institution défend des valeurs aussi fondamentales que la justice, l'équité, le respect, la transparence et l'impartialité.

Le Protecteur du citoyen est entièrement indépendant du gouvernement du Québec. Il est nommé par l'Assemblée nationale à laquelle il fait rapport. Il analyse les situations en toute objectivité, sans préjugés, tant à l'égard de l'Administration que du citoyen.

Les services offerts par le Protecteur du citoyen sont faciles d'accès, gratuits et confidentiels. Vous pouvez le contacter par téléphone, par courrier, par courriel ou encore en vous présentant à l'un de ses bureaux. Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire représenter ou être accompagné.



# LES COMMENTAIRES ET RÉFLEXIONS DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN PAR INTÉRIM

2

LES COMMENTAIRES ET RÉFLEXIONS DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN PAR INTÉRIM

Beaucoup de thèmes ont déjà été abordés par les années antérieures sous différents visages, qui ont tous en commun de promouvoir ou de viser à restaurer la confiance dans nos institutions démocratiques. Les années passées à l'écoute des citoyennes et des citoyens m'ont inspiré ces idées sur les « conditions de la confiance ».

## *La confiance dans les institutions démocratiques*

Lors de mon passage devant la Commission des affaires sociales afin de présenter le mémoire du Protecteur du citoyen sur le projet de loi n° 125, Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives, j'ai été sensibilisée aux conditions qui favoriseraient la confiance des citoyens dans les recours offerts par les lois.

J'ai poursuivi ma réflexion sur cette question, car elle se pose à chaque jour de diverses façons, que ce soit à la suite d'événements mettant en cause la probité des dirigeants des institutions publiques ou encore, sur le plan individuel, lorsqu'une personne s'estime lésée par l'application déraisonnable d'une loi.

La confiance n'est pas donnée, c'est une « relation » qui se construit avec l'autre et peut donc être détruite par l'une ou par l'autre des parties.

Elle se construit parfois à partir d'une expérience, d'un discours ou d'une image. En tout état de cause, la confiance est une croyance et représente un risque. Elle est donc fragile et précieuse, longue à édifier et facile à détruire.

Le Protecteur du citoyen est quotidiennement en contact avec des personnes qui ont perdu ou sont en voie de perdre confiance dans nos lois, nos instruments démocratiques, les organisations étatiques et le personnel qui met en œuvre les décisions des dirigeants. Ces personnes nous en apprennent beaucoup sur les conditions devant être réunies pour susciter la confiance. Je les regrouperais sous trois thèmes indissociables : justice, transparence et cohérence.

## *Justice*

Nos lois et nos pratiques doivent favoriser l'égalité sociale et combattre l'exclusion. La justice n'est pas synonyme de légalité, car la légalité d'une norme appliquée de façon déraisonnable ou abusive ne créera jamais un sentiment de justice.

Recevoir sa juste part, avoir voix au chapitre et pouvoir influencer le cours des choses constituent, pour une bonne part, le terreau de la confiance.

L'idée de justice serait incomplète sans la dimension de l'équité. Beaucoup plus complexe que la pure légalité et loin du concept d'uniformité, l'équité fait appel à la prise en compte de la diversité humaine et des situations particulières. C'est la loi des petits nombres. Agir avec équité à l'égard d'une personne, c'est rétablir une «égalité plus concrète»<sup>1</sup>.

L'équité va de pair avec les finalités de la loi et permet de les respecter au-delà de la norme qui s'en veut l'expression.

Enfin, la justice serait illusoire sans l'existence de recours diversifiés, adaptés et accessibles.

### *Transparence*

Chacun doit pouvoir prendre connaissance, en déployant des efforts raisonnables, des normes et des pratiques qui lui sont utiles ou essentielles dans la société où il vit: connaître ses droits, ses responsabilités et les conséquences de ses actes, exercer son pouvoir d'influence.

L'accès à l'information est bien sûr un pas important en ce sens, mais la transparence va beaucoup plus loin. On sait qu'il y a transparence lorsque l'on peut prévoir les conséquences d'une action et agir avec une sécurité optimale. Or, cela n'est possible que si les lois, les règlements et les pratiques sont connaissables et intelligibles. On se plaît à dire que la bonne foi n'excuse pas l'ignorance ou que l'erreur ne crée pas le droit... mais comment vivre dans la confiance lorsqu'il n'est pas possible d'évaluer une situation et de prendre une décision éclairée?

Idealement, la bonne foi d'un citoyen ne devrait jamais être « surprise » par une règle ou une norme dont il n'a pas pu raisonnablement prendre connaissance en temps opportun et, bien entendu, qu'il n'a pu comprendre.

La confiance se construit dans le respect de l'intelligence du citoyen ainsi que par son adhésion à des règles connues et raisonnables. Pour «faire loi», une loi doit dire quelque chose et le dire clairement.

### *Cohérence*

Malgré l'existence de lois et de pratiques justes et connaissables, le lien de confiance ne se construira pas si la cohérence n'est pas au rendez-vous. S'il y a décalage entre le discours et les actions qui en découlent, la confiance ne pourra pas s'établir. La cohérence n'est pas une option: c'est une obligation.

La cohérence peut se mesurer dans la motivation des décisions. L'honnêteté des arguments et le lien logique avec les objectifs énoncés ou contenus dans les dispositions de la loi emportent généralement l'adhésion.

1. LE PROTECTEUR DU CITOYEN, *L'intervention en équité*, Québec, mars 2004, p. 14.

Le Protecteur du citoyen signale chaque année de nombreuses situations où l'un ou l'autre des trois piliers de la confiance est absent. Ce rapport en fait état afin de contribuer à restaurer et maintenir la confiance.

Un autre sujet auquel le Protecteur du citoyen s'intéresse depuis ses premiers balbutiements et qui exige la confiance des citoyens est le «gouvernement en ligne».

### *Le gouvernement en ligne*

En quelques décennies, les technologies de l'information ont pénétré dans toutes les sphères de l'activité humaine, y produisant une véritable révolution. À la fin des années 90, l'État s'était donné la mission de développer une «autoroute de l'information» en créant un ensemble de conditions favorables, notamment: l'aide à la formation et à la recherche, l'appui aux entreprises spécialisées et à leurs créateurs, la création d'un programme d'aide à l'achat d'ordinateurs, et l'informatisation accélérée des services publics. Les décideurs voyaient là un formidable levier de développement et un moyen de faire face aux nouveaux défis, y compris celui de rationaliser les services offerts par l'administration publique et de repenser ses rapports avec les citoyens.

Depuis plus de dix ans, le Protecteur du citoyen a suivi de près les diverses étapes de ces changements et est intervenu à plusieurs reprises, se préoccupant particulièrement des conséquences sur l'accès à l'information, sur la capacité des citoyens à continuer d'exercer leurs droits, sur l'accès aux services et sur la qualité de ces services, sur la protection de la vie privée et des renseignements personnels. Il a également porté une attention soutenue aux mécanismes destinés à assurer la sécurité des communications et des transactions effectuées avec l'État au moyen d'Internet.

En mars 2004, quand le gouvernement a annoncé sa volonté de faire du «gouvernement en ligne» une toute première priorité, un nombre important de citoyens s'étaient déjà mis à l'heure de l'informatique. En 2005, ce sont près des deux tiers<sup>2</sup> des citoyens âgés de 18 ans et plus qui ont accès à Internet au travail ou à la maison. Leurs besoins et leurs exigences pour des services gouvernementaux en ligne croissent aussi.

Il faut souligner l'éventail de renseignements et de services aujourd'hui offerts par l'État par la voie électronique, et reconnaître les efforts généralement déployés pour accroître encore l'offre de services. Toutefois, le risque est omniprésent que le médium, pourtant destiné à rapprocher l'État du citoyen et à lui faciliter la vie, fasse tout le contraire. Aussi incontournable soit-il, le gouvernement en ligne ne peut toujours répondre parfaitement à toutes les situations, tout simplement parce que la communication doit inévitablement traverser les barrières de l'écrit et celles des technologies. Il y a eu, et il y aura encore des ratés dans la conception des systèmes ou des liens entre eux. En même temps, une partie de la population n'y aura probablement jamais accès pour toutes sortes de raisons. Il m'apparaît donc primordial que les ministères et les organismes gouvernementaux continuent d'être physiquement accessibles aux citoyens et continuent de développer des modes diversifiés de livraison des services.

2. CEFRIO LÉGER MARKETING, *NETendances 2005, Utilisation d'Internet au Québec (version abrégée)*, Québec, février 2006, p. 11.

Ceux pour qui l'informatique ne constitue pas une contrainte apprécient, c'est certain, la rapidité du médium. Toutefois, aujourd'hui comme hier, ils ont d'abord besoin d'accéder, en temps utile, à une information fiable et complète, rédigée dans un langage clair. Ils veulent aussi des sites conviviaux où les embûches technologiques sont quand même aplanies et où ils peuvent obtenir une aide en ligne si nécessaire. S'ils sont invités à mener une transaction en ligne, ils ont besoin d'être préalablement informés des mesures de sécurité et des politiques de confidentialité, et veulent savoir où et auprès de qui ils peuvent faire part de leur insatisfaction.

Enfin, je souligne, à l'instar du Vérificateur général dans le Tome II de son rapport à l'Assemblée nationale pour l'année 2004–2005, l'importance de prendre en compte les besoins et les commentaires des différentes clientèles. À ce chapitre, je tiens à rappeler que, dès 1996, le Protecteur du citoyen invitait le gouvernement à procéder à des expériences ciblées avant de mettre des services en ligne à une vaste échelle. C'est une invitation qui tient toujours.

### *L'intégration du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux*

La dernière année a été marquée par les travaux entourant l'intégration, le 1<sup>er</sup> avril 2006, du Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux à l'institution du Protecteur du citoyen.

Le projet de loi n<sup>o</sup> 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, sanctionné le 30 novembre 2005, a confié au Protecteur du citoyen la mission du Protecteur des usagers. La Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux a elle-même été modifiée à cet effet et continue de définir les droits et les obligations en matière de traitement des plaintes à l'égard des services de santé et des services sociaux, ainsi que les pouvoirs d'intervention du Protecteur du citoyen dans ce réseau.

Le Protecteur du citoyen souhaitait que la Loi sur le Protecteur des usagers soit directement intégrée à la Loi sur le Protecteur du citoyen, ce qui en aurait, à plus d'un point de vue, facilité l'interprétation. Le législateur a plutôt opté pour laisser vivre la Loi sur le Protecteur des usagers en harmonie avec la Loi sur le Protecteur du citoyen. C'est dans un esprit d'intégration optimale que nous avons, de concert avec le Protecteur des usagers, posé les fondements de l'intégration. Le nouvel organigramme, qui figure sur le site Internet du Protecteur du citoyen depuis le 1<sup>er</sup> avril 2006, en fait état. Une nouvelle unité d'enquête a été créée: celle des services de santé et des services sociaux, relevant d'un directeur au même titre que les deux autres directions d'enquête en administration publique (ministères et organismes dont le personnel est nommé en vertu de la Loi sur la fonction publique).

Ainsi que le prévoit le projet de loi n° 83, le Protecteur des usagers est devenu vice-protecteur du citoyen à la santé et aux services sociaux. Bien qu'il exerce principalement les fonctions dans ce domaine d'activités, il contribue, de façon similaire au vice-protecteur du citoyen en administration publique, à l'ensemble des activités institutionnelles du Protecteur du citoyen.

La cession administrative du Protecteur des usagers au Protecteur du citoyen comportait de multiples volets dont l'aspect humain n'était pas le moindre. Nous avons tenu plusieurs rencontres avec l'ensemble du personnel des deux organismes, non seulement pour informer, mais aussi dans le but d'écouter, de répondre aux questions, d'apaiser les craintes et de faire connaissance, ce qui nous a permis de constater que nous partageons les mêmes valeurs d'équité, de transparence et de respect.

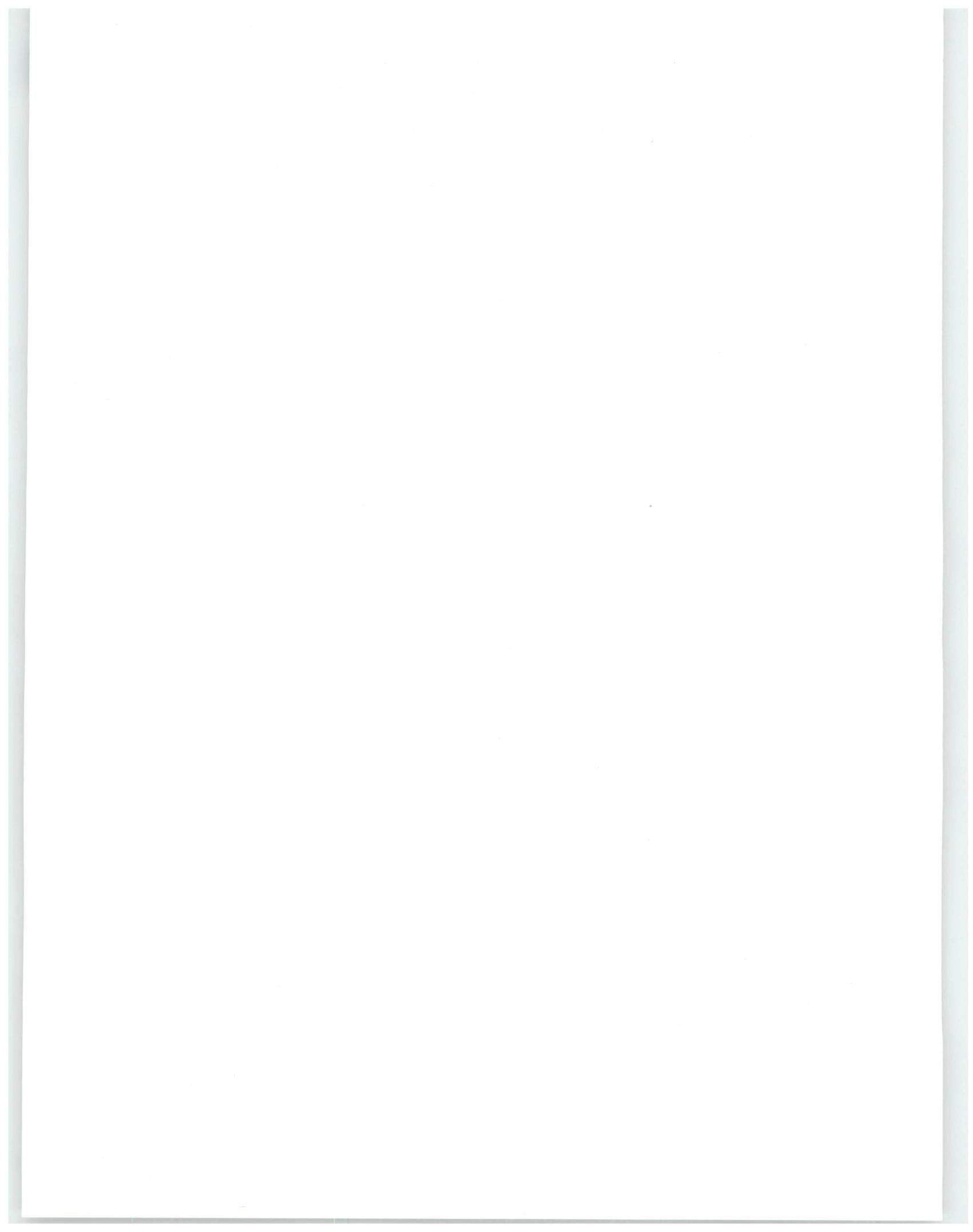
Le 6 avril 2006 aura lieu une cérémonie d'accueil de ces nouveaux employés du Protecteur du citoyen, au cours de laquelle 33 personnes prêteront serment.

La nouvelle équipe du Protecteur du citoyen pourra compter sur une précieuse expérience dans le domaine de la santé et des services sociaux.

La protectrice du citoyen par intérim,



Micheline McNicoll



# DES INTERVENTIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN EN 2005-2006

Les cas retenus dans le présent rapport ont été sélectionnés pour illustrer la diversité des domaines d'intervention du Protecteur du citoyen et refléter le résultat de son action.

## Les ministères

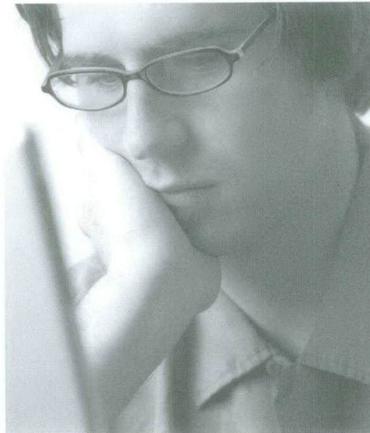
### Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport

#### ■ Aide financière aux études

##### *Système informatique Contact : patience pour les étudiants*

Le système informatique Contact, permettant le versement mensuel de l'aide financière aux étudiants depuis avril 2004, a encore connu des ratés cette année.

Au regard des plaintes reçues, le Protecteur du citoyen a pu observer que des améliorations ont été apportées par l'Aide financière aux études (AFE), mais qu'il y a eu des anomalies pour lesquelles l'AFE a parfois été incapable d'identifier la cause du problème informatique ou de donner une explication sur le retard dans le versement de l'aide accordée.



#### **Parmi les plaintes reçues:**

De mauvais montants ont été consentis à l'égard des frais de garde et de l'assistance-emploi, ce qui a provoqué de l'aide versée en trop sans que l'étudiant puisse en être informé rapidement. Cette erreur du système place ainsi l'étudiant en situation financière précaire puisqu'il doit rembourser ce montant.

Il y a eu aussi des problèmes associés à la détermination de l'accessibilité au programme d'aide financière concernant la limite d'endettement. Un étudiant convaincu qu'il avait droit à de l'aide financière, selon un calcul émis au début d'un mois, a reçu un avis à l'effet contraire. Le Protecteur du citoyen estime que, pour éviter que l'étudiant soit pris dans une situation financièrement délicate, l'AFE doit en tout temps vérifier l'admissibilité de l'étudiant au programme avant même de lui transmettre un avis de calcul.

D'autres plaintes font état de la difficulté des étudiants à comprendre le calcul de l'aide qui leur était accordée. Ainsi, en consultant son dossier sur Internet, un étudiant a réalisé qu'il y avait 16 calculs différents. Que devait-il en comprendre? À quoi avait-il réellement droit? Dans le cadre du comité de travail Protecteur du citoyen / Aide financière aux études, le Protecteur du citoyen a demandé pourquoi ce processus demeure si complexe. Il a rappelé l'importance d'une information simple, juste et compréhensible afin que l'étudiant puisse bien assimiler l'information qui lui a été transmise sans être obligé de faire confiance aveuglément au système. L'AFE s'est montrée favorable. Le Protecteur du citoyen a par la suite observé que le nombre de calculs, lorsque cela était possible, était moindre. Néanmoins, la situation demeure problématique pour certains étudiants.

Par ailleurs, il arrive qu'en cours d'année, un étudiant reçoive de l'aide en trop et que lors d'un nouveau calcul, l'aide soit rétablie à la baisse. L'AFE réajustait alors le mois suivant sans procéder à un étalement de la somme due, ce qui avait comme conséquence que l'étudiant recevait peu ou pas d'argent selon le montant en cause et n'avait pas le temps nécessaire pour réagir et planifier un nouveau budget. Le Protecteur du citoyen trouvait cette manière de procéder draconienne et a demandé qu'un étalement puisse se faire afin que l'étudiant soit moins dépourvu financièrement. En décembre 2005, l'étalement de l'aide de façon informatisée est devenu effectif. Le Protecteur du citoyen entend demeurer vigilant quant à l'application de cette procédure.

En bref, voici d'autres situations problématiques portées à l'attention du Protecteur du citoyen et pour lesquelles il a dû intervenir :

- Des étudiants se sont plaints de l'inaccessibilité téléphonique du Service de l'accueil et des renseignements de l'AFE. Ils n'étaient donc pas en mesure de signaler rapidement un problème à leur dossier ou d'obtenir une réponse à leurs questions.
- Des étudiants reconnus comme ayant une déficience fonctionnelle majeure ont reçu des certificats de garantie leur donnant accès à un prêt au lieu d'un chèque de bourse comme il se doit, occasionnant ainsi pour cette clientèle fragilisée des inquiétudes, des démarches inutiles et des délais dans la réception de leur aide.
- Des étudiants formulent une demande d'aide en 2004-2005. L'AFE refuse puisqu'ils n'auraient pas leur statut de résident au Québec. Ils refont une demande en 2005-2006 et celle-ci est acceptée. Après vérification, un problème informatique les a privés de leur aide pour l'année 2004-2005.
- Un étudiant hors-Québec désire obtenir une confirmation de son statut d'études. Après la réception de la demande, l'AFE prend dix semaines avant de lui transmettre l'information, causant ainsi un retard important dans le versement de l'aide financière prévue.
- Un étudiant a dû attendre pendant près de deux mois le versement du montant d'aide auquel il avait droit parce que le «système» ne le reconnaissait pas.

L'Aide financière aux études s'est donnée comme mission de favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. À cette fin, les objectifs tels que définis dans le programme des prêts et bourses sont d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études à temps plein ou à temps partiel par les personnes qui en ont la volonté et la capacité.

Dans la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport dont fait partie l'AFE, une série d'engagements ont été pris afin d'assurer la qualité des services offerts, notamment en ce qui a trait à l'accessibilité téléphonique ou à l'obtention d'une réponse à une demande d'aide financière dans les 30 jours ouvrables lorsque le dossier est complet. Or, les plaintes reçues démontrent que l'AFE n'a pu, pour une partie des étudiants, remplir ses engagements. Au cours de la prochaine année, le Protecteur du citoyen entend porter une attention toute particulière à cette question et soulignera à l'AFE tout manquement à cet égard.

Le Protecteur du citoyen déplore qu'il y ait eu encore des ratés pour une deuxième année consécutive, car il ne faut pas oublier que, derrière les retards et les autres problèmes dans l'émission de l'aide, il y a des personnes qui ont besoin de leurs prêts et bourses pour étudier, mais aussi pour vivre, c'est-à-dire se loger, se nourrir, subvenir à leurs besoins ou encore à ceux de leur famille.

### *Une anomalie aux conséquences fâcheuses*

Au début du mois d'août, un étudiant reçoit le calcul de l'aide financière à laquelle il a droit pour l'année scolaire qu'il s'apprête à entamer. Constatant que l'AFE n'a pas inclus dans son calcul le montant correspondant à ses frais de subsistance, il en informe le Service de l'accueil et des renseignements de l'AFE.

Ne parvenant pas à obtenir la confirmation que son calcul d'aide sera revu dans un bref délai, l'étudiant fait appel à la responsable de l'aide financière de son établissement scolaire. Cette dernière communique aussitôt avec le Service de l'accueil et des renseignements de l'AFE. On lui indique alors que le retard est causé par une anomalie dans le système informatique et que le département du soutien technique a été saisi de la problématique.

Plus de deux mois après avoir signalé le problème à l'AFE, l'étudiant n'a toujours pas reçu l'assurance que son calcul d'aide sera modifié prochainement. La responsable de l'aide financière de l'établissement où est inscrit l'étudiant décide de porter ce cas à l'attention du Protecteur du citoyen.

En prenant connaissance du dossier de l'étudiant au mois d'octobre, le Protecteur du citoyen constate que l'étudiant et la responsable de l'aide financière ont contacté à huit reprises l'AFE sans jamais obtenir la correction demandée.

Lors de son intervention auprès de l'AFE, le Protecteur du citoyen obtient la confirmation qu'une anomalie dans le système est la cause du calcul erroné. Rappelant à l'Aide financière aux études que l'étudiant et la responsable de l'aide financière de l'établissement scolaire avaient déjà signalé le problème à l'émission du calcul en août, le Protecteur du citoyen a obtenu que la correction soit effectuée quatre jours après avoir été saisi de la plainte.

◀ Son calcul d'aide financière ne tient pas compte de ses frais de subsistance.

◀ Une anomalie dans le système est identifiée.

◀ Deux mois plus tard, la correction n'est toujours pas effectuée.

◀ L'AFE a été contactée à huit reprises.

◀ La correction a été effectuée grâce à l'intervention du Protecteur du citoyen.

Dans ce dossier, le Protecteur du citoyen se demande pourquoi l'Aide financière aux études est soudainement en mesure de corriger la situation lorsque ce dernier intervient? Ne devrait-il pas en être de même lorsque l'étudiant s'adresse à l'organisme?

### *Une demande injustifiée*

*Une étudiante est avisée que sa demande d'aide financière est incomplète.*

Une étudiante inscrite en deuxième année de baccalauréat formule, en juin 2005, une demande d'aide financière pour l'année 2005-2006. Quelques jours plus tard, celle-ci reçoit un avis de l'Aide financière aux études lui précisant qu'il est impossible de compléter le traitement de sa demande, car certains documents n'ont pas été fournis. On lui indique alors de faire parvenir rapidement les éléments manquants afin que son dossier soit analysé.

*Les documents exigés ont pourtant été transmis l'année précédente.*

Ayant déjà transmis les documents appropriés lors de sa demande d'aide financière 2004-2005, l'étudiante réagit promptement en faisant appel à la responsable d'aide financière de son établissement d'enseignement afin de clarifier la situation. Aussitôt, cette dernière appelle le Service de l'accueil et des renseignements de l'Aide financière aux études. La responsable d'aide de l'étudiante rappelle alors que les documents exigés devraient se retrouver au dossier puisqu'ils ont été expédiés par l'étudiante l'année précédente.

*Trois mois après la demande initiale, le calcul d'aide financière n'est pas effectué.*

Malgré les démarches entreprises, l'étudiante, qui s'apprête à entamer sa nouvelle session universitaire en septembre, constate qu'aucune correction n'apparaît à son dossier. En attente du calcul de son aide financière depuis plus de trois mois, celle-ci se retrouve maintenant devant une situation financière fort précaire à la rentrée des classes. Inquiète, elle s'adresse au Protecteur du citoyen.

*Le Protecteur du citoyen constate que le calcul de l'aide financière est basé sur les mêmes éléments que l'année précédente.*

Lors de son enquête, celui-ci apprend que les documents exigés dans l'avis émis par l'AFE, qui a été expédié en juin, ont pourtant été utilisés pour réaliser le calcul de son aide financière en 2004-2005. Or, étant donné que le calcul de l'aide financière de l'étudiante est établi sur la base des mêmes éléments que l'année précédente, le Protecteur du citoyen est d'avis que le dossier de la citoyenne était déjà complet au moment où celle-ci a déposé sa demande en juin 2005.

*Une anomalie informatique aurait causé cette confusion.*

Au dire de l'Aide financière aux études, cette situation s'explique par une anomalie du système informatique. En fait, celui-ci aurait refusé le code de programme de l'établissement scolaire de l'étudiante, entraînant ainsi une nouvelle demande de documents et, par conséquent, un retard très important dans le traitement de sa demande.

*Seize semaines plus tard, la citoyenne obtient finalement son calcul.*

Rappelant qu'un tel délai de traitement a des conséquences sur la capacité financière de l'étudiante à poursuivre ses études, le Protecteur du citoyen a donc demandé et obtenu que ce dossier soit traité en priorité. Au mois d'octobre 2005, soit 16 semaines après avoir déposé sa demande initiale, l'étudiante a finalement pu obtenir le calcul de son aide financière pour l'année 2005-2006, et ce, malgré le fait que l'AFE ait été informée du problème dès le mois de juin.

*En général, l'AFE s'engage à donner une réponse dans un délai de six semaines.*

En ce qui concerne le délai de traitement d'une demande de prêt ou de bourse, le Protecteur du citoyen rappelle que l'Aide financière aux études s'engage, dans sa Déclaration de services aux citoyens, à donner une réponse dans un délai ne dépassant généralement pas six semaines lorsque tous les documents sont au dossier.

## Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

### ■ Le recouvrement

#### *Une question de bon sens*

Après lui avoir versé des allocations d'aide sociale en trop au début des années 1970, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) réclame à une citoyenne une somme d'environ 10000\$. Puisque celle-ci était incapable de respecter ses ententes de remboursement avec le Ministère, un agent du Centre de recouvrement l'informe en 2004 que des démarches légales seront finalement entreprises et que son véhicule sera saisi et vendu en justice afin de récupérer une partie de la dette.

Or, le véhicule de madame a plus de 13 ans d'usure et n'a pratiquement aucune valeur marchande. Qui plus est, c'est le seul moyen de transport que peut utiliser le mari de la dame pour se rendre sur les lieux de son travail. La saisie du véhicule signifiant en fait la perte de l'unique source de revenu du couple, la citoyenne presse le Protecteur du citoyen d'intervenir.

Le Protecteur du citoyen communique avec le Centre de recouvrement où un agent l'informe que les mesures légales entreprises ont entraîné des frais de 400\$ qui viendront s'ajouter à la dette. Or, la valeur marchande du véhicule est d'environ 650\$ et le Centre ne s'attend pas à obtenir plus de 200\$ de la vente du véhicule. Le Protecteur du citoyen insiste donc auprès du Centre pour que l'on reconsidère l'opportunité de la saisie puisqu'elle ne couvrira même pas les frais occasionnés par cette procédure. Le Centre refuse d'acquiescer à cette demande en rappelant que la dame n'a jamais respecté ses ententes de remboursement.

Le Protecteur du citoyen a soumis à l'agent que personne ne tirerait profit d'une telle action puisque la vente du véhicule ne couvrirait même pas les frais de la saisie, et qu'il est fort probable que le mari de la dame perde son emploi, n'ayant plus de moyen de transport. Le Ministère s'est rangé aux arguments du Protecteur du citoyen et a procédé à la levée de la saisie, ce qui, bien sûr, n'annule pas la dette de madame.

#### *Des circonstances hors de l'ordinaire*

Tourmentée par une kyrielle de graves problèmes de santé mentale, une prestataire d'aide sociale omet de déclarer qu'elle résidait avec un homme qui occupait un emploi. Puisqu'elle contrevient ainsi à la loi, le MESS lui réclame les sommes versées en trop, soit un montant de 15000\$. De plus, étant donné qu'il s'agit du deuxième manquement de la citoyenne en cette matière, le MESS retranche le montant maximum prévu à la loi dans le cas d'une récidive, soit 224\$ par mois à sa prestation, afin de récupérer la somme due.



◀ Le MESS veut saisir le véhicule.

◀ Cette saisie peut signifier la perte d'un emploi.

◀ La valeur marchande du véhicule est d'environ 650\$.

◀ Le MESS annule la saisie.

◀ Sa prestation est amputée de 224\$ par mois.

*Cette mesure l'empêche de subvenir à ses besoins essentiels.*

Exposant au Ministère les circonstances exceptionnelles dans lesquelles elle se trouve, la dame fait valoir qu'elle ne peut tout simplement plus subvenir à ses besoins essentiels avec une telle coupure. Malgré plusieurs représentations auprès du Ministère, celle-ci n'a pu obtenir une réduction de sa compensation mensuelle. Désespérée, elle fait appel au Protecteur du citoyen.

*Le Protecteur du citoyen estime que la coupure est déraisonnable dans les circonstances.*

Après avoir mené son enquête et prenant compte de l'historique médical, le Protecteur du citoyen confirme que les problèmes vécus par la dame, entre autres à l'égard de sa santé, sont nombreux et très importants. En fait, le Protecteur du citoyen estime que la coupure de 224\$ par mois, même si elle est conforme à la législation en vigueur dans les cas de récidive, est inappropriée dans les circonstances et empêche réellement la dame de subvenir à ses besoins. À la suite d'une analyse globale de la situation de madame à l'égard de ses problèmes sociaux, médicaux et financiers, le Protecteur du citoyen a demandé au Ministère de prendre en considération la position extrêmement délicate de la citoyenne et d'effectuer une remise de dette.

*Le Ministère annule la dette.*

Après avoir pris connaissance de l'ensemble du dossier de la citoyenne et du fardeau que représente une dette de cette nature pour une personne aussi démunie, le Ministère s'est rangé aux arguments du Protecteur du citoyen et a accepté avec célérité d'annuler la dette.

*L'application d'une telle mesure nécessite une étude plus poussée.*

Toutefois, même si le Ministère a reconnu la situation particulière de madame, le Protecteur du citoyen est d'avis qu'une analyse plus rigoureuse du dossier des citoyens visés par une telle coupure s'impose avant d'appliquer cette mesure. Qui plus est, une directive du Ministère encourage ses employés à faire preuve d'une plus grande ouverture envers ceux et celles qui vivent une situation particulièrement difficile.

Il convient également de mentionner le cas de cette dame aux prises avec de sérieux problèmes de santé mentale à qui le MESS réclame plus de 10000\$.

*Des avoirs liquides excédentaires lui font perdre ses prestations.*

Ayant des contraintes sévères à l'emploi, cette citoyenne doit avoir recours à l'aide sociale pour subvenir à ses besoins. En 2004, le Ministère annule ses prestations en lui spécifiant qu'elle a omis de déclarer des avoirs liquides excédentaires, soit des actions d'une compagnie d'assurances ayant été obtenues dans le cadre d'une démutualisation<sup>3</sup>. Sans autre source de revenus, celle-ci décide donc de vendre, en avril 2004, lesdites actions pour un montant de 14000\$.

*Le Ministère lui réclame 10000\$.*

Près d'un an plus tard, soit en février 2005, la citoyenne dépose une demande d'aide sociale. Celle-ci est acceptée pour le mois de mars 2005. Parallèlement, en date du 31 janvier 2005, le Ministère expédiait un avis de réclamation de 10000\$. De plus, on l'informe qu'une mention de fausse déclaration sera portée à son dossier. Aussitôt, madame s'adresse au bureau de révision, qui retire la mention de fausse déclaration, mais maintient la réclamation qui couvre la période du 1<sup>er</sup> octobre 1999 au 31 décembre 2000. Convaincue qu'elle avait toujours agi de bonne foi, la famille de madame, qui la supporte dans ses démarches, s'adresse au Protecteur du citoyen.

3. La démutualisation consiste en la transformation d'une société mutuelle d'assurance vie en une société à capital-actions. La démutualisation permet à un citoyen, qui souscrit à une police d'assurance vie et qui rencontre les critères d'admissibilité, de bénéficier de certains avantages offerts sous forme d'actions ou de dividendes (paiements en espèces) par sa société.

En communiquant avec les proches de madame, le Protecteur du citoyen apprend que, depuis 2001, celle-ci a toujours déclaré ses dividendes lors de son renouvellement annuel. Le Protecteur du citoyen attire l'attention du Ministère sur le délai entre la vente des actions en avril 2004 et la réclamation datée du 31 janvier 2005. En effet, si la citoyenne avait été informée d'une possibilité de réclamation dès l'annulation de ses prestations, celle-ci aurait pu rembourser sur-le-champ les sommes dues sans quitter l'aide sociale.

Dans ce contexte, il faut préciser que le Ministère a décliné toute responsabilité à l'égard de l'information transmise aux prestataires concernant les conséquences de la démutualisation. Il rappelle que le prestataire a l'obligation de déclarer tout changement dans sa situation financière.

Toutefois, reconnaissant l'existence de circonstances exceptionnelles, notamment à l'égard des problèmes de santé mentale de la citoyenne, le Ministère a annulé la réclamation.

### *Quand les fonctionnaires eux-mêmes ne s'y retrouvent pas!*

Une citoyenne possède un gîte du passant dont les activités sont saisonnières. Depuis peu, elle vit en couple avec un homme prestataire de l'aide sociale. Les revenus du gîte ne permettant pas de faire vivre deux personnes, le couple a droit à des prestations d'aide sociale dans la catégorie «Travailleur autonome»<sup>4</sup>. Or, au mois de juin 2005, le centre local d'emploi avise le couple que le versement d'aide sociale sera interrompu pendant les mois de juillet et août, car leurs revenus sont trop élevés et dépassent ainsi les barèmes établis.

En vain, le couple tente d'expliquer aux fonctionnaires qu'il est tout à fait normal que leurs revenus soient plus élevés l'été puisque c'est la haute saison dans cette région. De plus, ils rappellent que c'est pour cette raison que le Ministère a étalé leurs revenus sur douze mois. Incapables d'obtenir une réponse claire à leurs questions, ceux-ci s'adressent au Protecteur du citoyen.

Discutant avec le couple, le Protecteur du citoyen apprend que monsieur présente des contraintes sévères à l'emploi et qu'il a des frais médicaux importants à défrayer à tous les mois. En suspendant ses prestations, monsieur se retrouve dans l'obligation de payer lui-même le coût de ses médicaments puisqu'il ne peut se prévaloir de sa carte-médicament.

◀ *Bien informée, madame aurait pu conserver ses prestations et acquitter sa réclamation.*

◀ *Le Ministère refuse de prendre le blâme.*

◀ *La réclamation est annulée.*

◀ *Les prestations d'aide sociale sont interrompues.*

◀ *Leurs revenus sont étalés sur douze mois.*

◀ *Il perd le droit de recevoir son aide sociale.*

4. Lorsqu'elle s'applique, la catégorie «Travailleur autonome» permet un étalement des revenus échelonné sur une période de douze mois. Le citoyen peut ainsi continuer à recevoir ses prestations sans qu'il n'y ait interruption ni coupure à ses versements.

*Le Protecteur du citoyen a dû contacter une dizaine de fonctionnaires.*

Communiquant avec les représentants du Ministère au centre local d'emploi, à la Direction régionale ainsi qu'au Bureau des renseignements et plaintes, le Protecteur du citoyen est informé que si les revenus du couple fluctuent de plus ou moins 10 %, comme c'est le cas pour leur entreprise en période estivale, il faut réévaluer les sommes allouées.

Désirant obtenir davantage d'information sur la méthode comptable employée pour déterminer les sommes versées, le Protecteur du citoyen insiste auprès du Ministère afin d'obtenir par écrit les éléments justifiant ces calculs. Le Ministère a répondu qu'il s'agissait d'un « procédé comptable » difficile à expliquer. Le Protecteur du citoyen a dû contacter une dizaine de fonctionnaires, dont certains sont spécialisés dans l'étude des cas des travailleurs autonomes, afin d'obtenir une réponse satisfaisante.

Au terme de son enquête, le Protecteur du citoyen conclut que l'information donnée par le Ministère est erronée, car la fluctuation des revenus de 10 % doit être constatée sur une année complète. Dès lors, le calcul de l'aide versée mensuellement doit être effectué à partir de cette donnée. En appliquant cette méthode, monsieur évite d'être pénalisé en perdant temporairement son droit à l'aide sociale.

*L'aide a été rétablie.*

En adhérant à la position du Protecteur du citoyen, les spécialistes des normes du Ministère ont convenu qu'une erreur dans l'interprétation de la norme a été commise. L'aide a ainsi pu être rétablie.

## Le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine

### Il fallait d'emblée clarifier la situation

Un organisme communautaire dépose, à l'été 2002, une demande de subvention auprès du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine dans le cadre du programme «Le financement de projets d'organismes communautaires intervenant auprès des familles». Comme ce programme le prévoit, l'organisme demande un financement de 50000\$ afin de réaliser un projet d'une durée de 65 semaines conjointement avec un regroupement de centres de la petite enfance.



À l'hiver 2003, le Ministère répond favorablement à l'organisme en lui confirmant qu'il lui accorde son soutien financier, et lui expédie un chèque couvrant près de la moitié de la somme demandée pour débiter la réalisation du projet. L'organisme comprend alors que sa demande de 50000\$ a été acceptée et en déduit qu'il recevra un second versement après la production du rapport de mi-étape, tel qu'exigé par le programme de subvention.

À l'été 2003, l'organisme désire rédiger le rapport de mi-étape permettant, selon sa compréhension, d'obtenir la deuxième portion de financement. Or, après plusieurs rencontres et appels téléphoniques, le Ministère tarde toujours à lui fournir le rapport-type prévu à cet effet et à confirmer le deuxième versement. Entre-temps, l'organisme poursuit son projet en investissant ses propres actifs financiers. En août 2004, l'organisme communautaire est informé qu'il n'y aura finalement pas de deuxième versement. Estimant être en droit de recevoir la totalité de la subvention, il fait appel au Protecteur du citoyen.

En prenant connaissance de la lettre accordant la subvention signée par la ministre d'État, le Protecteur du citoyen constate qu'elle laissait place à l'interprétation. En effet, on peut y lire «...qu'un chèque vous sera expédié d'ici quelques semaines afin que vous puissiez en débiter la réalisation». Qui plus est, cette lettre ne précise aucunement que le montant versé constitue la totalité de la subvention allouée. Le Protecteur du citoyen estime que l'organisme est donc en droit de s'attendre à ce qu'il y ait un deuxième versement.

De plus, le Protecteur du citoyen réalise que le document du Ministère accompagnant la lettre d'octroi – document qui traite des exigences liées à l'obtention de la subvention – ne permet pas de clarifier la situation. On ne peut donc raisonnablement en conclure que le montant accordé à l'organisme représente la totalité de la subvention.

◀ Un organisme communautaire obtient une subvention.

◀ Un chèque leur est émis afin de débiter le projet.

◀ L'organisme est informé qu'il n'y aura pas de deuxième versement.

◀ La lettre d'octroi de la subvention laisse place à l'interprétation.

◀ Les documents officiels ne clarifient pas la situation.

*La lettre d'entente ne porte aucune signature.*

Enfin, ce même document, qui est interprété par le Ministère comme la lettre d'entente, n'est ni personnalisé, ni signé par les deux parties. Or, les procédures du Ministère en la matière prévoient pourtant de tels engagements mutuels entre le Ministère et un organisme subventionné.

*L'ambiguïté est totale.*

En résumé, ni les rencontres, ni les échanges téléphoniques, ni la correspondance échangée entre le Ministère et l'organisme ne permettent de lever l'ambiguïté sur le droit à l'organisme de recevoir le montant total de la subvention demandée. Au contraire, tout laisse croire que la deuxième partie de la subvention sera octroyée.

*Le refus du Ministère avait pour base une mauvaise application de ses propres règles.*

Ainsi, non seulement la situation demeure ambiguë, notamment parce que le Ministère tarde à donner une réponse, mais en plus, le refus initial du Ministère était basé sur une mauvaise application de ses propres règles.

*Le Ministère donne raison au Protecteur du citoyen, qui estime que l'organisme communautaire est en droit de recevoir la totalité de la subvention.*

À la lumière des informations recueillies, le Protecteur du citoyen a demandé et obtenu que le Ministère verse la deuxième tranche de la subvention afin de permettre à l'organisme de couvrir la totalité des frais occasionnés par la réalisation du projet. Il a aussi insisté auprès du Ministère pour qu'il s'assure que si d'autres organismes étaient placés dans la même situation, qu'ils puissent, eux aussi, obtenir réparation. Il a également demandé que désormais, dans le cadre des programmes de soutien mis en place par le Ministère, ce dernier s'assure de remettre toute la documentation appropriée afin d'éviter qu'une telle situation se reproduise.

## Le ministère de la Justice

3

LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE

### ■ Le Directeur de l'état civil

#### *L'accessibilité du bureau des plaintes*

Dans ses rapports annuels 2002-2003 et 2004-2005, le Protecteur du citoyen soulignait le manque d'information entourant le bureau des plaintes du Directeur de l'état civil. Depuis la parution de son dernier rapport, le Protecteur du citoyen a pu constater les efforts déployés à cet égard.

Le Directeur de l'état civil a remis à ses préposés une instruction qui leur permet dorénavant de traiter les plaintes des citoyens de façon plus uniforme. De plus, lorsqu'un citoyen désire manifester son insatisfaction à l'endroit des services rendus par le Directeur de l'état civil, il peut se rendre sur le site Internet de l'organisme, où les renseignements nécessaires permettant de compléter une plainte par téléphone, par courrier ou par courriel sont disponibles.

Le Protecteur du citoyen est conscient que ce mécanisme n'offre pas toute la souplesse souhaitée. Toutefois, le Directeur de l'état civil semble travailler dans le but d'optimiser ses services. À cet effet, les représentants du Protecteur du citoyen et de l'organisme ont convenu de se rencontrer afin d'identifier les améliorations qui pourraient être apportées au processus.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen est d'avis que le Directeur de l'état civil devrait prendre position plus rapidement à l'égard de la diffusion de l'information entourant le formulaire de demande d'attestation. En effet, dans son rapport de l'année dernière, le Protecteur du citoyen soulignait que le Directeur de l'état civil devait prendre les moyens nécessaires pour informer adéquatement les citoyens de la possibilité d'obtenir des attestations concernant la présence ou l'absence d'inscriptions dans les registres de l'état civil.

#### *Les demandes incomplètes*

L'un des problèmes récurrents que rencontre le Directeur de l'état civil dans le traitement des demandes de certificat de naissance vient du nombre important de demandes incomplètes. L'absence des pièces requises, parfois la piètre lisibilité de certains documents transmis par télécopieur, les formulaires incomplets et les informations erronées représentent une quantité appréciable des demandes reçues.

◀ Les agents disposent d'une information plus uniforme.

◀ Le formulaire de demande d'attestation toujours méconnu.

*Le citoyen doit être avisé rapidement que sa demande est incomplète.*

En fait, même si ces situations peuvent occasionner des délais supplémentaires dont le Directeur de l'état civil ne peut être tenu responsable, celles-ci font partie de la réalité administrative dont les organismes gouvernementaux doivent tenir compte dans leur prestation de services à la population. À cet égard, il importe que ces citoyens, dont la demande de certificat est incomplète, soient informés le plus rapidement possible.

En plusieurs occasions cette année, le Protecteur du citoyen a été témoin d'une certaine lenteur de la part de l'organisme à identifier les demandes incomplètes et à en aviser les demandeurs de certificat. En voici un exemple.

### *Le citoyen ne pouvait savoir*

*Un citoyen dépose une demande de traitement accéléré.*

Un citoyen s'adresse au Directeur de l'état civil afin d'obtenir un certificat de naissance. Étant donné qu'il doit se procurer rapidement le document pour un déplacement vers les États-Unis, celui-ci opte pour le service de traitement accéléré offert par l'organisme. Ainsi, monsieur expédie les documents exigés par télécopieur au bureau du Directeur de l'état civil. Il s'attend donc à ce qu'on lui délivre son certificat de naissance dans trois jours ouvrables<sup>5</sup>, soit le délai prévu à ce moment par l'organisme pour une demande de traitement accéléré justifiée.

*Bien que le délai de traitement soit écoulé, la demande n'a toujours pas été traitée.*

Trois jours après avoir soumis sa demande, le citoyen communique avec un préposé du Directeur de l'état civil afin de s'assurer que son certificat lui sera remis sous peu. Il obtient confirmation que sa demande a été reçue, mais qu'elle n'a toujours pas été traitée. Ne pouvant obtenir davantage d'information et craignant de ne pas recevoir son certificat à temps pour son déplacement, monsieur sollicite l'aide du Protecteur du citoyen.

*Les documents transmis par télécopieur étaient illisibles.*

Communiquant avec l'organisme, le Protecteur du citoyen apprend que les documents transmis par monsieur au Directeur de l'état civil étaient illisibles et ne pouvaient être utilisés pour traiter sa demande.

À la demande du Protecteur du citoyen, un agent du Directeur de l'état civil a communiqué avec le citoyen afin qu'il fournisse à nouveau les pièces d'identité nécessaires. La demande a été traitée en priorité et monsieur a pu recevoir son certificat de naissance à temps pour son déplacement.

*Une procédure maintenant modifiée.*

Par la suite, le Protecteur du citoyen a constaté, avec satisfaction, que le Directeur de l'état civil a récemment mis en place de nouvelles procédures de traitement qui permettent d'identifier une grande partie des demandes incomplètes, et ce, dès leur réception. Ces procédures permettront ainsi au personnel du Directeur de l'état civil d'aviser plus rapidement les citoyens dont la demande est incomplète.

5. Le Directeur de l'état civil a récemment apporté des modifications aux délais de traitement en vigueur pour l'obtention d'un certificat de naissance ou d'une copie d'acte de naissance. Pour obtenir des précisions, consultez le [www.etatcivil.gouv.qc.ca](http://www.etatcivil.gouv.qc.ca)

## La célérité du service

Dans un autre dossier, une citoyenne transmet en juin une demande de certificat de naissance au Directeur de l'état civil. Elle s'attend à recevoir son certificat quatre semaines plus tard, soit le délai alors annoncé par l'organisme pour une demande de traitement normal.

S'adressant à un préposé de l'organisme à la fin du mois de juillet, madame est informée que sa demande n'a pas encore été traitée et qu'elle devrait recevoir son certificat de naissance à la mi-août. Soucieuse de recevoir à temps son certificat pour formuler sa demande de passeport — document que la citoyenne doit avoir en sa possession pour septembre — cette dernière soumet son dossier au Protecteur du citoyen.

L'enquête démontre que le Directeur de l'état civil a mis 20 jours ouvrables avant de constater que la demande ne pouvait être traitée. Madame avait en effet omis de transmettre une copie des deux pièces d'identité nécessaires au traitement de sa demande de certificat. L'organisme avait été incapable, en raison d'un fort achalandage, d'aviser plus rapidement la citoyenne que des pièces au dossier étaient manquantes.

Considérant que le temps écoulé entre le dépôt de la demande et le moment où elle fut considérée incomplète était déraisonnable, le Protecteur du citoyen a demandé et obtenu que l'on traite le dossier de madame de façon prioritaire.

## Une augmentation soudaine des demandes

Au début de l'année 2006, une augmentation soudaine des demandes de certificat de naissance a entraîné d'importants retards de traitement.

Ces retards ont entraîné une augmentation considérable du nombre d'appels téléphoniques logés au centre de renseignements du Directeur de l'état civil. Par conséquent, les lignes téléphoniques ne pouvaient suffire à la demande et de nombreux citoyens n'ont pu joindre l'organisme.

Même s'il a reçu l'assurance que le Directeur de l'état civil faisait tout en son pouvoir pour réduire les délais de traitement des demandes, le Protecteur du citoyen continuera de suivre l'évolution de la situation.

◀ Une citoyenne dépose une demande de certificat de naissance.

◀ Quatre semaines plus tard, sa demande n'est toujours pas traitée.

◀ Le Directeur de l'état civil a mis 20 jours avant de déterminer que la demande ne pouvait être traitée.

◀ Le Directeur de l'état civil a convenu que le délai était déraisonnable.

◀ Des lignes téléphoniques engorgées.

## Le ministère des Ressources naturelles et de la Faune

### Une condition illégale

Le Ministère veut limiter la zone d'exploitation d'un pourvoyeur.

Un citoyen désire faire l'acquisition d'une pourvoirie et des permis de chasse à l'ours qui s'y rattachent. Il s'adresse donc au ministère des Ressources naturelles et de la Faune afin d'obtenir une autorisation de transfert du permis de pourvoirie. Avant d'émettre un accord de principe, le Ministère informe le citoyen que les activités de la pourvoirie devront se dérouler dans un secteur déterminé de la zone de chasse et pêche, à défaut de quoi le transfert des permis de pourvoirie et de chasse à l'ours ne pourra être autorisé.

Le permis de pourvoirie donne accès à l'ensemble de la zone.

Étonné de se voir imposer cette condition, monsieur entre en contact avec les responsables régionaux du Ministère. Il leur précise que le permis de pourvoirie dont il veut se porter acquéreur lui permet d'exercer ses activités sur l'ensemble de la zone de chasse et pêche. Il n'a donc pas à restreindre ses activités à un secteur précis comme le demande le Ministère, d'autant plus que cette condition l'obligerait à renoncer à un secteur particulièrement giboyeux de sa zone.

Une pratique généralement respectée.

On lui répond alors qu'il est vrai qu'un pourvoyeur peut offrir des services dans toute la zone inscrite à son permis, mais que les activités sont généralement pratiquées à proximité de ses propres installations. Le Ministère mentionne également que les intervenants du milieu adhèrent à cette pratique, entre autres pour la chasse à l'ours, afin d'en limiter le prélèvement et ainsi consolider leur secteur d'activité.

Le Ministère n'a pas le droit d'imposer de nouvelles conditions par le biais de mesures administratives.

Interpellé, le Protecteur du citoyen constate que le Ministère n'a pas le pouvoir légal de restreindre géographiquement les activités d'un pourvoyeur par des mesures administratives, ce qui équivaut à modifier le permis. Pour ce faire, il doit procéder par règlement. À ce jour, il n'en a adopté aucun en cette matière. Le Ministère ne peut donc pas s'opposer au transfert du permis de pourvoirie puisque monsieur répond à toutes les conditions. Enfin, les permis de chasse à l'ours faisant partie des biens de l'entreprise vendue, le Ministère ne peut pas non plus s'objecter à leur transfert.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le Ministère consent à transférer le permis de pourvoirie ainsi que les permis de chasse à l'ours afférents au citoyen sans que celui-ci ait à s'engager à respecter une condition non prévue par le règlement.

### Un processus de traitement revu et amélioré

Un citoyen dépose une demande de permis pour la récolte de bois.

Au printemps 2005, un citoyen présente au ministère des Ressources naturelles et de la Faune, volet Forêts-Québec, une demande de permis d'intervention pour la récolte de bois de chauffage à des fins domestiques. Comme l'exige la Loi sur les forêts, monsieur formule sa demande par écrit au bureau régional de Forêts-Québec, gestionnaire du territoire convoité.



Au début de l'automne 2005, malgré de nombreux échanges avec les responsables du bureau régional, il est incapable de savoir pourquoi on ne lui a toujours pas octroyé de permis. Il décide donc de soumettre son dossier au Protecteur du citoyen.

En analysant la procédure reliée à l'attribution des permis, le Protecteur du citoyen constate l'existence de certaines lacunes. Tout d'abord, l'information transmise aux citoyens est diffusée uniquement de façon verbale, sans qu'il y ait de véritables lignes directrices ni de contrôle. De plus, le bureau régional ne dispose pas de toute l'information requise concernant le volume de bois disponible sur un territoire donné lorsqu'un contrat d'approvisionnement et d'aménagement forestier a été accordé à une entreprise.

Ainsi, le traitement des demandes de permis pour la récolte de bois de chauffage se fait sur la base d'une connaissance très parcellaire des ressources disponibles. Dans ce contexte, les agents demandent aux citoyens qui ont déposé une demande de surveiller eux-mêmes la fin des travaux de coupe dans chaque secteur.

Lors de sa première intervention auprès du bureau régional en octobre 2005, le Protecteur du citoyen apprend que des permis ont été émis en faveur de personnes qui ont présenté une demande bien après le dépôt de celle du citoyen au printemps 2005. Le responsable du bureau régional confirme également que tous les permis disponibles pour le secteur convoité par le citoyen ont été émis à partir du mois de juillet.

Le Protecteur du citoyen considère que la demande de monsieur n'a pas été traitée adéquatement, et ce, même si celui-ci a présenté une demande écrite en bonne et due forme. Considérant que le problème origine en grande partie de la procédure en vigueur, le Protecteur du citoyen a donc recommandé que la façon de traiter les demandes au bureau régional soit révisée afin d'instaurer une procédure plus efficace et plus équitable pour le citoyen.

Enfin, même s'il a été impossible d'obtenir un permis en faveur du citoyen (il n'y avait tout simplement plus de bois à récolter dans ce secteur au mois d'octobre 2005), le Protecteur du citoyen a constaté que des correctifs importants ont rapidement été apportés à la suite de son intervention.

Concrètement, le bureau régional a pris les moyens nécessaires afin d'améliorer l'information mise à sa disposition. Il a élaboré un processus structuré de traitement des demandes et créé un registre des demandes écrites qui lui seront transmises. Le Ministère s'est également engagé à diffuser une information claire et complète, par écrit lorsque nécessaire, à tous les demandeurs de permis. Finalement, il apportera un suivi rigoureux tout au long de la prochaine année afin d'apporter, le cas échéant, d'autres ajustements.

Le Protecteur du citoyen tient à souligner la bonne collaboration du bureau régional qui, dès le départ, a manifesté son désir d'améliorer le processus de traitement des demandes de permis. Ainsi, grâce à l'intervention menée à la suite de l'appel de ce citoyen, ce sont tous les demandeurs qui bénéficieront des améliorations apportées au processus de traitement.

◀ *Il est incapable d'obtenir une réponse claire à sa demande.*

◀ *Le Protecteur du citoyen identifie des lacunes dans le processus de traitement des demandes de permis.*

◀ *L'ordre de traitement des demandes n'est pas toujours respecté.*

◀ *La demande de monsieur n'a pas été traitée adéquatement.*

◀ *Des correctifs importants ont été apportés.*

◀ *Les citoyens bénéficieront désormais d'un service amélioré.*

## Revenu Québec

### ■ La fiscalité

#### *Une exigence inutile*

Un citoyen adresse une demande de redressement.

Handicapé de naissance, un citoyen est contraint de porter une prothèse à la jambe. En 2004, alors qu'il complète sa déclaration de revenus, il demande pour la première fois le montant pour *déficience physique grave et prolongée des fonctions mentales et physiques* pour l'année 2003. Il y joint, tel qu'il est requis, le formulaire «attestation de déficience» complété par son médecin. Sa demande est acceptée et le montant lui est alloué. Celui-ci fait donc parvenir à Revenu Québec des demandes de redressement pour les cinq années précédentes.

Revenu Québec refuse et en exige une nouvelle même si...

Toutefois, Revenu Québec refuse de lui accorder ces montants rétroactifs, estimant que l'attestation n'a pas été dûment complétée. Revenu Québec exige qu'il en produise une nouvelle, ce qui entraînerait des démarches additionnelles pour le citoyen.

...les informations essentielles s'y retrouvent déjà.

Saisi de l'affaire, le Protecteur du citoyen obtient des autorités une copie de l'attestation déposée lors de la demande. Il constate alors que le médecin qui a complété l'attestation de déficience de monsieur a raturé une case du questionnaire. Cependant, celui-ci a pris soin d'apposer ses initiales à cet endroit précis afin de confirmer sa correction. De plus, le médecin a omis de cocher «oui» à une autre question portant sur la durée de la déficience, mais y précise qu'elle constitue un handicap permanent pour le citoyen depuis sa naissance.

Revenu Québec revoit sa position.

Étant donné que les renseignements inscrits sur l'attestation sont tout à fait explicites, le Protecteur du citoyen est d'avis que l'exigence de Revenu Québec est inutile. Revenu Québec s'est rangé aux arguments du Protecteur du citoyen et, après avoir communiqué avec le médecin du citoyen, a répondu favorablement aux demandes de redressement de monsieur.

#### *L'équité était pourtant la seule option*

Elle ne peut produire ses déclarations de revenus pendant trois ans.

Souffrant d'une grave dépression à la suite du décès de l'un de ses parents en 1999, une citoyenne doit composer avec d'autres problèmes de santé qui s'ajoutent à sa condition fragile. Cette situation l'empêche de produire ses déclarations de revenus pour les années 1999, 2000 et 2001 dans les délais prescrits. Lorsqu'elle tente de corriger la situation, fin 2002, elle constate que des pénalités et des intérêts, au montant de 6200\$, ont été ajoutés à sa dette pour les trois années en cause.

Revenu Québec refuse d'annuler la dette contractée...

Disposant de preuves médicales qui confirment ses problèmes de santé lors de ces trois années, la dame demande à Revenu Québec d'annuler les pénalités et les intérêts. Revenu Québec refuse en précisant que la citoyenne a continué de travailler durant la période où elle n'a pas produit de déclaration. Décidée à faire valoir son incapacité à produire ses déclarations, madame soumet son dossier au Protecteur du citoyen.

L'enquête démontre que la citoyenne a dû suspendre son travail pendant cinq mois au cours de la période concernée. Étant travailleuse autonome, elle avait tenté de poursuivre ses activités professionnelles, n'ayant pas d'autres sources de revenus et n'étant pas admissible à l'assurance-emploi.

Le Protecteur du citoyen a rappelé à Revenu Québec que, selon les principes qu'il a lui-même établis, une maladie grave, empêchant un contribuable de se conformer à temps à ses obligations fiscales, est l'une des situations considérées par le ministre pour accepter l'annulation des pénalités et des intérêts.

Devant le refus de la Direction régionale d'accepter de revoir sa décision, le Protecteur du citoyen a soumis le dossier à la Direction du traitement des plaintes de Revenu Québec. Celle-ci a convenu que la citoyenne était dans l'incapacité de produire ses déclarations de revenus pour les années 1999, 2000 et 2001. Par conséquent, les pénalités et les intérêts ont été annulés.

## ■ La perception des pensions alimentaires

### *Une question de responsabilisation!*

En matière de perception des pensions alimentaires, le Protecteur du citoyen rappelle que ceux et celles qui bénéficient de cette mesure ne possèdent souvent aucune marge de manœuvre sur le plan financier. Lorsque la pension alimentaire est de plus combinée à une allocation d'aide sociale, elle constitue l'essentiel de leur revenu. Par conséquent, il importe que l'Administration adopte une attitude des plus compréhensives, rigoureuses et responsables dans le traitement de ces dossiers afin que personne ne soit privé indûment d'une aide que l'on peut aisément qualifier de première nécessité.

Or, le Protecteur du citoyen a dû apporter son assistance cette année à plusieurs citoyens qui n'ont pu obtenir une correction à leur dossier, et ce, malgré qu'ils aient eux mêmes contacté leur agent pour les informer de la problématique. Lorsqu'un citoyen prend la peine de signaler une erreur, n'est-il pas en droit de recevoir une réponse dans les plus brefs délais? Le Protecteur du citoyen estime qu'il y a lieu de sensibiliser davantage le personnel attitré à ces dossiers à l'importance de déployer les moyens nécessaires afin d'éviter de pénaliser des citoyens qui se retrouvent déjà dans une situation financière précaire.

Tel est le cas de cette créancière, qui constate que le montant de sa pension alimentaire a été diminué sans raison apparente. Elle contacte aussitôt Revenu Québec afin de signaler ce changement. L'agent de Revenu Québec l'informe que le débiteur ne verse plus les montants nécessaires, ce qui explique la diminution de la pension.

◀ ... même si la dame répond aux principes établis par Revenu Québec.

◀ Les pénalités et les intérêts ont été annulés

◀ L'Administration se doit d'être rigoureuse...

◀ ... afin d'éviter que des citoyens soient injustement pénalisés.

◀ Le montant de la pension est réduit sans raison.

*On confirme qu'une erreur de saisie est à l'origine du problème.*

Estimant qu'aucune raison valable ne peut justifier cette modification, le débiteur ayant à sa connaissance toujours les mêmes revenus, la dame s'adresse au Protecteur du citoyen. Ce dernier communique avec le chef d'équipe de l'agent de Revenu Québec. Après avoir analysé le dossier, le chef d'équipe confirme qu'une erreur a été commise par l'employeur, et ce, depuis près d'une année, lors de la saisie des données servant à déterminer le montant de la pension alimentaire qui est prélevé sur la paie du débiteur. Tout en s'assurant que la correction soit effectuée, le chef d'équipe a autorisé un remboursement à la créancière pour les montants rétroactifs auxquels elle avait droit.

*L'agent n'a pas donné suite à l'appel de la dame.*

Le Protecteur du citoyen est d'avis que si l'agent avait donné suite à l'appel de la citoyenne, il aurait pu corriger rapidement cette erreur et ainsi éviter que la dame se trouve pénalisée pendant près d'une année.

*Le versement de sa pension est interrompu.*

Dans un autre cas, une dame cesse de recevoir son chèque de pension alimentaire. En communiquant avec son agent, elle apprend que le système n'a tout simplement pas émis le chèque. L'agent précise que le tout sera corrigé lors de son prochain versement, soit dans deux semaines.

*L'agent a commis une erreur d'inscription.*

Désirant obtenir un chèque de remplacement le plus tôt possible, la dame s'adresse au Protecteur du citoyen. Il est informé que c'est une erreur d'inscription par l'agent qui a provoqué une incohérence entre le montant inscrit et le montant de la pension courante.

*Les mesures nécessaires ont été prises seulement après l'appel du Protecteur du citoyen.*

Or, il est clair que même si la citoyenne a fait état de la problématique très rapidement à son agent, ce n'est qu'après avoir reçu l'appel du Protecteur du citoyen que l'agent commandait un chèque de remplacement et s'engageait à corriger la situation.

Le Protecteur du citoyen estime que l'Administration aurait dû réagir promptement afin de régulariser le dossier de madame, qui n'était aucunement responsable de cette situation.

*Le Centre procède à une saisie bancaire.*

Dans un autre cas, le Centre de perception fiscale effectue une saisie bancaire de plus de 1 000 \$ auprès d'un débiteur. La créancière, qui reçoit normalement un montant de 150 \$ deux fois par mois, s'attend à ce qu'un chèque d'environ 500 \$ lui soit versé. Cette somme couvrirait la pension ainsi que les arrérages pour la période où le débiteur n'a pu remplir ses obligations.

*Un conflit de travail l'empêche de recevoir son argent.*

Or, la créancière apprend qu'elle ne pourra recevoir de versement puisque le conflit de travail au service de l'encaissement de Revenu Québec (printemps 2005) empêche le transfert des sommes à la Direction de la perception des pensions alimentaires.

*Malgré une confirmation de son collègue, l'agent refuse de procéder.*

Saisi de l'affaire, le Protecteur du citoyen est informé qu'à la suite d'un problème logistique, le montant a été encaissé par le Centre de perception fiscale, mais n'a pu être transféré à la Direction de la perception des pensions alimentaires. De plus, on mentionne au Protecteur du citoyen que l'agent de la dame au Centre de perception a confirmé de vive voix à son homologue de la Direction de la perception l'encaissement dudit montant, mais que ce dernier a refusé de procéder.

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, Revenu Québec a émis un chèque, manuellement, lequel couvre le versement de la pension alimentaire ainsi que les arrérages.

Une situation semblable pour cette citoyenne qui reçoit deux chèques de pension alimentaire au lieu d'un dépôt direct comme d'habitude. S'interrogeant sur ce changement de procédure, elle contacte son agent pour apprendre qu'on lui avait avancé les deux derniers versements. Elle est également informée qu'en raison de la grève des fonctionnaires chargés de l'encaissement, il est possible qu'elle ne reçoive pas son prochain versement si l'argent n'est pas encaissé par ce service.

Devant l'éventualité de perdre sa seule source de revenus, elle sollicite l'aide du Protecteur du citoyen. Celui-ci est informé par l'agent que l'employeur du débiteur a fait parvenir un montant équivalent à six semaines de pension alimentaire à Revenu Québec, mais qu'il n'a pas encore été encaissé puisque les fonctionnaires responsables de ce service sont en grève. De plus, étant donné que la dame a atteint le maximum d'avances autorisées, elle ne peut plus bénéficier de cette mesure.

Le Protecteur du citoyen a donc demandé qu'il y ait validation des versements auprès de l'employeur. Obtenant la confirmation de l'employeur que l'argent a été versé à Revenu Québec, la dame a pu continuer de recevoir ses versements de pension alimentaire. Comme l'agent avait à sa charge cinq ou six autres dossiers, où des créanciers alimentaires étaient dans la même situation, le Protecteur du citoyen a demandé que ces dossiers soient aussi vérifiés afin d'y apporter le même traitement.

### *Les débiteurs ne sont pas épargnés*

Si l'Administration doit porter une attention particulière aux créanciers, de leur côté, les débiteurs ont également le droit d'être traités avec célérité. Voici un exemple où le Protecteur du citoyen a dû intervenir pour faire valoir ce droit. Une saisie sur un montant d'assurance-emploi est effectuée auprès d'un débiteur afin qu'il puisse rembourser des arrérages. Considérant que le remboursement a été complété, le débiteur s'adresse à son agent pour que l'on mette fin à la saisie. Ce dernier l'informe qu'il a demandé à ce qu'une mainlevée soit effectuée à l'assurance-emploi, annulant ainsi la saisie.

Voulant obtenir la certitude que son prochain chèque ne sera pas saisi, le citoyen communique avec le bureau d'assurance-emploi sans toutefois obtenir de confirmation. Étant donné qu'une pension régulière est déjà prélevée sur son salaire de travailleur sur appel, celui-ci demande l'aide du Protecteur du citoyen afin de clarifier la situation.

◀ *La grève des fonctionnaires la pénalise.*

◀ *Même si l'argent a été versé à Revenu Québec, elle ne peut y avoir accès.*

◀ *Les fonds étant confirmés par l'employeur, elle a pu recevoir ses versements.*

◀ *Son agent l'assure qu'une mainlevée a été effectuée.*

◀ *Pourtant, il ne peut obtenir une confirmation.*

*Le Protecteur du citoyen a insisté pour que les vérifications soient effectuées.*

Encore une fois, bien que le citoyen ait fait des démarches auprès de son agent, ce n'est qu'après l'intervention du Protecteur du citoyen que les vérifications ont été effectuées. L'agent a ainsi constaté qu'il y avait toujours une double perception, soit chez l'employeur et à l'assurance-emploi. Une deuxième intervention du Protecteur du citoyen a permis de constater que des retenues à l'assurance-emploi, qui n'auraient pas dû être effectuées, étaient en transit et venaient d'être reçues à Revenu Québec. L'agent s'est assuré que le prélèvement, selon le nouveau calcul, se fasse à un seul endroit. Enfin, à la demande du Protecteur du citoyen, monsieur a été remboursé pour les sommes payées en trop.

Le Protecteur du citoyen estime que de simples vérifications d'usage auraient permis d'éviter cette situation.

### *Le dossier a tout simplement été... oublié*

*Le versement de la pension alimentaire est interrompu.*

Ne recevant plus ses versements mensuels de pension alimentaire, une citoyenne s'adresse à son agent afin de connaître la cause de cette interruption. On lui répond alors que le dossier du débiteur est sous enquête.

Désireuse de voir la situation se régler rapidement, la citoyenne communique à son agent l'information relative à la situation de monsieur, c'est-à-dire son lieu de résidence ainsi que les coordonnées de son employeur. Elle s'attend donc à ce que Revenu Québec procède à une saisie sur le salaire de monsieur dans les plus brefs délais.

*Les vérifications aux dossiers n'ont jamais été effectuées.*

Six mois plus tard, les versements n'étant toujours pas rétablis, madame sollicite l'aide du Protecteur du citoyen. Celui-ci apprend que l'agent responsable du dossier devait, comme le confirme une note au dossier, procéder à certaines vérifications avant de soumettre le dossier aux enquêtes. Or, le Protecteur du citoyen constate que les vérifications demandées depuis plus de sept mois n'ont jamais été effectuées.

*On procède à la saisie sur le salaire.*

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le Centre de perception fiscale a effectué immédiatement les vérifications au dossier et procédé à une saisie sur le salaire de monsieur. Cette saisie ayant fait réagir le débiteur, une entente est intervenue afin de permettre la récupération des montants dus en arrérages.

## *Une erreur de saisie la pénalise*

Une citoyenne demande à Revenu Québec que sa pension alimentaire soit versée directement dans son compte bancaire par dépôt direct. Constatant que le versement n'a pas été effectué à la date prévue, soit au début du mois, madame communique avec son agent. Elle est informée qu'une erreur commise lors de la saisie de données est à l'origine de cet incident.

Toutefois, on lui confirme qu'elle recevra son versement au début du prochain mois. N'ayant toujours pas reçu cette somme à la date indiquée par son agent, la créancière se tourne vers le Protecteur du citoyen.

L'enquête démontre qu'un agent de Revenu Québec a inscrit le mauvais numéro de compte bancaire au dossier, les versements étaient donc dirigés dans le compte bancaire d'une autre créancière. De plus, même si Revenu Québec a été informé de la situation par la créancière dès qu'elle s'est aperçue de l'erreur, les démarches pour résoudre le problème n'ont été entreprises que trois semaines plus tard.

Afin de régler cette situation dans les plus brefs délais, le Protecteur du citoyen a demandé au chef d'équipe de verser immédiatement les sommes dues à la citoyenne. Revenu Québec a confirmé qu'un chèque a été expédié la semaine suivant l'intervention du Protecteur du citoyen, soit un mois après que la créancière eût signalé le problème à Revenu Québec.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que Revenu Québec aurait dû intervenir plus promptement pour corriger cette situation, qui a privé injustement la citoyenne pendant un mois de sa pension alimentaire.

◀ *Sa pension alimentaire est déposée dans le compte d'une autre créancière.*

◀ *Le numéro de compte bancaire au dossier était celui d'une autre créancière.*

◀ *Après un mois d'attente, elle reçoit son remboursement.*

## Le ministère de la Sécurité publique

### ■ La Sécurité civile

#### *Le respect de l'esprit et des finalités de la loi*

Une fois relocalisés, des citoyens vivent de nombreux problèmes avec leurs résidences.

En 2001, deux citoyens sont informés par le ministère de la Sécurité publique que leurs résidences respectives sont menacées par des risques de mouvement de terrain. Ceux-ci acceptent donc que leurs propriétés soient déménagées dans le cadre d'un programme spécial d'assistance financière. Or, depuis ce déménagement, ces citoyens sont aux prises avec de sérieux problèmes qui minent leur qualité de vie. Il est notamment question d'infiltrations d'eau et de courants d'air récurrents, de fissures ainsi que d'importantes dysfonctions des portes et des fenêtres.

Le Ministère ne veut pas reconnaître sa responsabilité.

Ces citoyens s'adressent donc au Ministère afin d'obtenir réparation. Ce dernier refuse de verser une aide financière additionnelle et les réfère plutôt à leur municipalité, qui a été déléguée pour mener à bien le programme, ainsi qu'aux entrepreneurs des travaux qui doivent, selon le Ministère, assumer leur responsabilité professionnelle. Malgré les nombreuses démarches entreprises depuis près de trois ans, les résidents sont toujours incapables d'obtenir la garantie des parties impliquées qu'une aide financière leur sera accordée pour corriger les problèmes identifiés. Ils communiquent donc avec le Protecteur du citoyen.

Les citoyens sont en droit de retrouver leur qualité de vie.

Saisi du dossier au cours de l'année 2005, le Protecteur du citoyen estime que, malgré la délégation à la municipalité et la responsabilité professionnelle des entrepreneurs, les résidents ont participé à un programme décrété par le gouvernement. Le Ministère doit donc en assumer la pleine et entière application et s'assurer que l'esprit et les finalités de la Loi sur la sécurité civile soient respectés. De plus, ce programme doit permettre à ces citoyens de retrouver une qualité de vie similaire à celle dont ils bénéficiaient avant leur relocalisation.

Le Protecteur du citoyen a demandé qu'une aide additionnelle leur soit versée.

Lors de son intervention, le Protecteur du citoyen a rappelé au Ministère qu'une disposition de ce programme spécial d'assistance financière lui permet de rendre admissible « toute dépense ou travail jugé essentiel ». Qui plus est, la loi prévoit également des mesures particulières en cas de dommages se manifestant graduellement ou tardivement. Estimant que le Ministère conserve une responsabilité et dispose des outils pour agir, le Protecteur du citoyen a insisté pour qu'il verse une aide financière additionnelle aux citoyens.

Le Ministère accepte de réaliser les travaux nécessaires.

Après avoir longuement échangé avec le Ministère, le Protecteur du citoyen a finalement obtenu la confirmation, en 2006, que les travaux appropriés seront effectués. Le Ministère a mandaté un expert indépendant afin qu'il dresse une liste des dommages directement causés par le déménagement et pour lesquels l'aide sera accordée. Lorsqu'il a pris connaissance de cette liste, le Protecteur du citoyen a constaté que les travaux autorisés devraient permettre aux deux résidents et à leurs familles de retrouver une qualité de vie comparable à celle dont ils jouissaient auparavant.

## ■ Les Services correctionnels

### *Synthèse des études effectuées durant l'exercice 2005-2006*

#### 1. La capacité carcérale

En mai 2005, à l'annonce d'une éventuelle commission parlementaire sur la construction d'un centre de détention, le Protecteur du citoyen a procédé à l'examen des données statistiques du Ministère pour l'exercice 2004-2005, ce qui donne le portrait global suivant:

Capacité carcérale totale	4355 places
Places disponibles	4303 places
Capacité opérationnelle	3787 places
Population moyenne quotidienne	3890 places
Pourcentage de prévenus	42%

L'écart entre la capacité opérationnelle et la population moyenne quotidienne indique un manque de places dans le réseau. Cette inadéquation entre le nombre de détenus et le nombre de places ne touche cependant pas tous les établissements de façon concomitante, mais le problème est récurrent.

Face à ce constat, le Protecteur du citoyen s'est interrogé sur les solutions possibles. Fallait-il opter pour la construction d'un nouveau centre de détention ainsi qu'il en était question ou bien mettre l'accent sur la réinsertion sociale?

#### 2. La réinsertion sociale

À ce chapitre, le Protecteur du citoyen a examiné l'évolution des politiques correctionnelles au Québec depuis une trentaine d'années. Les travaux ont montré que l'idée de recourir à la détention comme une mesure corrective axée sur la réhabilitation et la réinsertion sociale est apparue vers la fin des années 60. Rappelons, deux dates charnières:

- La réforme de 1995 entreprise par la Direction générale des services correctionnels, dont les objectifs étaient de:
  - promouvoir d'autres mesures que l'incarcération;
  - limiter la capacité carcérale;
  - faire participer la communauté à la réinsertion sociale des contrevenants.
- L'adoption de la Loi sur le système correctionnel du Québec en juin 2002. L'article 1 de la loi réaffirme clairement que la poursuite de la réinsertion sociale doit demeurer le principe premier de l'action des services correctionnels. Cette loi n'a toujours pas été mise en vigueur à ce jour.

Parallèlement, le Protecteur du citoyen a examiné les données relatives à l'utilisation des mesures axées sur la réinsertion ainsi qu'à l'utilisation de mesures alternatives à l'incarcération. Sur une population moyenne quotidienne relativement constante entre 1998 et 2005 (3 321 personnes en 1998 comparativement à 3 890 personnes en 2005), les constats sont les suivants:

---

**Population moyenne quotidienne en absence temporaire**

1998-1999	1541,0
2004-2005	318,2

---

**Moyenne mensuelle de libérations conditionnelles**

1998-1999	1334,2
2004-2005	516,7

---

**Moyenne mensuelle de cas actifs – sursis**

1996-1997	1053,0
2002-2003	3535,0
2003-2004	3495,0
2004-2005	3534,0

---

**Moyenne mensuelle de cas actifs – probation**

2002-2003	8552,0
2003-2004	8839,0
2004-2005	8908,0

---

Comme on peut le remarquer, le recours à ces mesures est exercé avec réserve depuis quelques années. Dans son plan stratégique 2005-2008, le Ministère se donne comme objectif d'assurer l'accompagnement et l'encadrement structurés des personnes contrevenantes sous surveillance en milieu ouvert. Au chapitre des absences temporaires et des libérations conditionnelles, un cadre de gestion était annoncé pour septembre 2005.

Lors d'une consultation par la sous-ministre associée à l'automne 2005, le Protecteur du citoyen a fait remarquer que, mis à part l'objectif mentionné précédemment, le plan stratégique fait peu mention de mesures visant à permettre la réinsertion sociale et les mesures alternatives. Le Protecteur du citoyen a également souligné qu'il serait souhaitable que le ministre de la Sécurité publique fasse connaître sa vision globale de la réinsertion sociale, car, même s'il n'en est pas le seul responsable, il en est sûrement le chef de file. Compte tenu de la spécificité de la population carcérale dans les établissements de détention du Québec (durée moyenne de l'incarcération, problèmes de santé mentale, groupes criminalisés), il serait éclairant de savoir, de façon réaliste, ce qui est possible et souhaitable en matière de réinsertion sociale.

La consultation publique sur la problématique de la surpopulation vécue dans les établissements de détention du Québec n'a pas eu lieu, et aucune solution à court ou à moyen terme n'a donc été avancée. Le Protecteur du citoyen réitère son intérêt à cette réflexion commune.

### 3. Les personnes contrevenantes et les problèmes de santé mentale

Dans une étude<sup>6</sup> sur la clientèle correctionnelle effectuée en 2001, le Ministère constatait que:

« Les problèmes d'ordre émotionnel ou psychologique sont [...] très présents au sein de la clientèle correctionnelle au Québec, alors qu'un contrevenant sur deux (51,5%) a déjà consulté un professionnel pour un problème de cet ordre, un sur trois s'est fait prescrire des médicaments et un sur cinq a fait l'objet d'une hospitalisation.»

Ces chiffres sont encore plus révélateurs si on les compare aux données concernant la population en général, tel qu'en fait état le Plan d'action en santé mentale publié par le ministère de la Santé et des Services sociaux en 2005, où l'on peut lire:

« Au Québec, à tout moment, une personne sur six souffre d'une forme ou d'une autre de maladie mentale. De plus, le Québec détient le triste record du plus haut taux de suicide au Canada. Malgré cela, les troubles mentaux et le suicide n'ont toujours pas l'attention méritée et les personnes visées ne reçoivent pas tous les traitements dont elles ont besoin.»<sup>7</sup>

Une personne sur six dans la population en général, versus une personne sur deux dans la population carcérale... cela mérite réflexion. Il est impératif que les ministères concernés par cette problématique se concertent, tant en ce qui concerne le dépistage des pathologies que leur traitement.

Des services de première ligne et de deuxième ligne doivent aussi être développés et consacrés spécifiquement à cette population. Le Plan d'action en santé mentale en fait mention et, s'appuyant sur une étude récente, signale que les services spécialisés de deuxième ligne devraient être réservés, notamment:

« ... aux soins destinés aux personnes présentant le plus de risques de rupture avec la société (violence, criminalité).»<sup>8</sup>

Au cours de la prochaine année, le Protecteur du citoyen entend suivre de près la mise en œuvre de ces volets du Plan d'action en santé mentale ainsi que toute initiative visant à fournir des réponses adaptées aux situations des personnes ayant des problèmes de santé mentale et qui se retrouvent dans le système carcéral et même en amont, dans le système judiciaire.

6. SOCIÉTÉ DE CRIMINOLOGIE DU QUÉBEC POUR LA DGSC DU MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE, *Portrait de la clientèle correctionnelle du Québec 2001*, Montréal.

7. MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Plan d'action en santé mentale 2005-2010*, p. 8.

8. *Supra*, note 7, p. 45.

## La planification des interventions physiques

Au cours de la dernière année, le Protecteur du citoyen a été saisi de plaintes de certaines personnes incarcérées à l'égard des méthodes employées par les agents des services correctionnels lors d'interventions physiques.

*Une intervention mal planifiée.*

À titre d'exemple, une équipe d'intervention formée de plus de dix agents effectue le transfert d'un contrevenant vers un autre secteur de l'établissement de détention. Lors de ce transfert, le nombre important d'intervenants complique singulièrement le déroulement de l'opération, et tout porte à croire que cela a provoqué une certaine résistance de la part de la personne incarcérée.

*Un encadrement indispensable.*

Dans ce dossier, les autorités ont confirmé que l'intervention n'avait pas été effectuée selon les «règles de l'art», et le chef d'unité responsable du transfert a d'ailleurs été rencontré à ce sujet. Comme ces interventions ne sont jamais simples, le Protecteur du citoyen estime qu'il est important de bien encadrer et former les agents qui y prennent part. Le cas suivant démontre l'importance de prendre les mesures adéquates afin que la sécurité des agents et les droits des personnes incarcérées soient respectés.

## Des conséquences fâcheuses

*Un contrevenant aurait été traité avec brutalité lors de son transfert.*

Un contrevenant doit être transféré vers un autre établissement de détention. Les agents des services correctionnels l'escortent donc au fourgon cellulaire. Alors qu'il se rendait à l'autobus, celui-ci aurait été traité avec brutalité par les agents responsables de son transfert. Jugeant qu'un tel traitement est inadmissible, monsieur porte plainte auprès du Protecteur du citoyen et de l'établissement de détention.

*L'établissement de détention demande une enquête administrative.*

Saisi du dossier, le Protecteur du citoyen apprend que le contrevenant a demandé, aussitôt le transfert effectué, à consulter le personnel infirmier. L'infirmier confirme que des marques sont présentes sur son corps et précise que des coups ont indiscutablement été portés par une tierce personne. À la suite des graves allégations de sévices corporels déposées par le citoyen contre les agents du service correctionnel, l'administrateur de l'établissement a demandé la tenue d'une enquête administrative.

*Le citoyen était pourtant menotté avec bloc et chaînes.*

Celle-ci démontre que les agents ont fait usage d'une force excessive qui aurait pu être évitée. Qui plus est, le citoyen ne représentait aucun danger puisqu'il était menotté avec bloc et chaînes. Enfin, les témoignages recueillis tendent à confirmer la version du contrevenant, selon laquelle certaines marques apparentes sur son corps sont reliées à l'altercation.

Dans ses conclusions, le comité chargé de l'enquête administrative recommande à la direction de rappeler aux agents que le recours à une force excessive de contrôle n'est pas légitime. Il met également l'accent sur l'importance d'encadrer adéquatement les agents lors de ces interventions physiques. Par conséquent, celui-ci estime que l'établissement de détention est en droit de prendre les mesures appropriées envers le ou les agents concernés.

À la suite des faits soulevés et confirmés par le rapport d'enquête, l'établissement de détention a informé la personne incarcérée que des mesures ont été prises afin de corriger certaines situations, et ainsi éviter que de tels événements se reproduisent.

### Le respect de la dignité

Un infirmier du Centre de détention soupçonne une citoyenne d'avoir en sa possession un médicament qui ne lui est pas destiné. Celui-ci demande et obtient des autorités du Centre que la dame soit soumise à une fouille à nu afin de s'assurer qu'elle ne dissimule pas d'autres médicaments.

Une agente correctionnelle accompagne alors cette dernière dans une salle isolée afin de procéder à la fouille. Alors que la dame se dévêt, l'infirmier qui a exigé la fouille entre dans la salle. La citoyenne demande qu'il quitte aussitôt les lieux. Cependant, celui-ci demeure sur place et juge opportun d'informer la dame des conséquences fâcheuses que peut entraîner la dissimulation de médicaments. Après avoir argumenté avec cette dernière, il quitte finalement la salle. L'agente informe alors la personne incarcérée qu'elle peut porter plainte. Celle-ci formule donc une plainte auprès du Protecteur du citoyen et du Centre de détention.

En prenant connaissance de la plainte qui a été déposée au Centre de détention ainsi que du rapport d'intervention de l'infirmier, le Protecteur du citoyen constate que l'infirmier a bel et bien fait irruption dans la salle où avait lieu la fouille et qu'il est demeuré sur place malgré les protestations de la citoyenne.

En intervenant auprès des autorités carcérales, le Protecteur du citoyen a rappelé que l'article 5 b) du Règlement sur les établissements de détention précise que les mesures nécessaires doivent être prises pour que la fouille préventive d'une personne incarcérée, d'un fonctionnaire ou d'un visiteur, soit effectuée dans le respect de la dignité humaine, notamment en faisant fouiller une personne par une personne du même sexe et en veillant à ce que cette fouille soit faite en privé.

Or, à la lecture des rapports déposés par les personnes concernées lors de l'événement, il est évident que le règlement n'a pas été correctement appliqué lors de cette fouille. Le Protecteur du citoyen a donc demandé que des mesures appropriées soient prises afin que ce genre d'événement ne se reproduise plus.

◀ *Le recours à la force excessive n'est nullement légitime.*

◀ *Des mesures concrètes ont été prises afin de corriger la situation.*

◀ *Une contrevenante est soupçonnée de dissimuler des médicaments.*

◀ *Alors que la dame se soumet à une fouille à nu, un infirmier entre dans la salle.*

◀ *Les rapports déposés confirment la présence de l'infirmier.*

◀ *Le Règlement sur les établissements de détention est pourtant très clair à cet égard.*

◀ *Le Protecteur du citoyen a demandé que des mesures appropriées soient prises.*

*Le Centre reconnaît la faute auprès de la citoyenne.*

À la suite de l'intervention du Protecteur du citoyen, le Centre de détention a reconnu par écrit que le moment choisi par l'infirmier pour intervenir n'était pas approprié. De plus, le Centre a également confirmé à la citoyenne détenue que des dispositions ont été prises envers le personnel concerné afin d'éviter un nouvel incident de ce genre.

*Une détenue doit subir une fouille à nu avant d'intégrer le quartier cellulaire.*

Une citoyenne est amenée d'un centre de détention vers le palais de justice où elle doit comparaître. Selon les directives prévues par les services correctionnels, celle-ci doit être soumise à une fouille à nu, soit un examen visuel du corps, avant d'intégrer le quartier cellulaire du palais de justice. Étant donné qu'il n'y a pas d'agente de sexe féminin pour effectuer la fouille, les agents correctionnels demandent donc l'aide d'une constable spéciale affectée au palais de justice.

*Une constable spéciale procède toutefois à une fouille des cavités corporelles de la détenue.*

Or, la constable spéciale qui procède à la fouille soumet la détenue à un examen des cavités rectales et vaginales. Le lendemain, lors de son retour au centre de détention, celle-ci décrit à une agente correctionnelle la fouille à laquelle elle a dû se soumettre au palais de justice.

*La détenue apprend qu'elle n'avait pas à subir un tel examen.*

Apprenant qu'elle n'avait pas à subir une telle fouille, celle-ci est informée par les agents correctionnels qu'elle peut dénoncer officiellement cette situation. Quelques jours après l'événement, la dame porte plainte auprès du Protecteur du citoyen et du Centre de détention.

*Dans ce contexte, la fouille exécutée est illégale.*

Après analyse des documents et des informations relatifs à la plainte, le Protecteur du citoyen constate que les agents du service correctionnel ont respecté la directive locale en demandant à une constable spéciale d'effectuer la fouille. Il obtient également la confirmation écrite que cette dernière a procédé à une fouille des cavités corporelles de la citoyenne avant qu'elle intègre le quartier cellulaire du palais de justice, ce qui est contraire à l'Instruction provinciale sur la fouille<sup>9</sup> et aux pratiques et aux règles établies en la matière<sup>10</sup>. De plus, il est clair que la Charte canadienne des droits et libertés<sup>11</sup>, qui offre une protection contre les fouilles abusives, a été enfreinte dans ce cas particulier.

*Le directeur des opérations confirme l'illégalité du geste.*

Ainsi, dans sa lettre transmise à la plaignante et au Protecteur du citoyen, le directeur des opérations de l'établissement conclut que la constable spéciale a agi de manière non conforme à l'égard des pratiques et des règles en vigueur à la Direction générale des services correctionnels en procédant à l'examen des cavités corporelles de la dame. Il reconnaît que ces actes sont également non conformes aux pratiques et aux règles de la Direction des services de sécurité et de protection de laquelle relèvent les constables spéciaux.

9. Règlement sur les établissements de détention, article 5b).

10. L'examen des cavités corporelles doit être effectué par un médecin compétent en présence d'un témoin du même sexe que la personne fouillée. Cet examen requiert des motifs raisonnables (...) et le consentement écrit de l'administrateur ou du directeur des services en détention.

11. Charte canadienne des droits et libertés, L.R. (1985) Appendice II, article 8.

En conclusion, le directeur des opérations confirme à la personne incarcérée que la plainte qu'elle a formulée est fondée. Tout en offrant ses excuses, celui-ci assure que tous les efforts seront déployés afin d'éviter qu'une situation semblable se répète.

Le Protecteur du citoyen a rappelé au directeur de l'établissement qu'à la suite de ces événements, la dame a vécu un traumatisme important et doit aussi être dédommée pour atteinte à sa dignité. Par conséquent, le Protecteur du citoyen estime que l'erreur doit être réparée le plus rapidement possible.

Le directeur de l'établissement a confirmé par écrit que la victime devrait être dédommée. Celui-ci a donc transmis ses recommandations au ministère de la Sécurité publique, qui a la responsabilité du personnel impliqué. Le Protecteur du citoyen suivra donc de très près l'évolution de ce dossier.

◀ *La plainte est fondée.*

◀ *Le Protecteur du citoyen estime que la détenue doit être dédommée pour atteinte à sa dignité.*

◀ *Le directeur de l'établissement de détention donne suite aux recommandations.*

## Les organismes

### La Commission de la santé et de la sécurité du travail

#### ■ L'indemnisation des travailleurs

##### *Les décisions motivées: une responsabilité!*

Le Protecteur du citoyen ne peut passer sous silence la responsabilité de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) de rendre, conformément à ce que prescrit la loi, des décisions motivées non seulement en révision administrative, mais également lors des décisions rendues par ses agents de premier niveau.

L'article 354 de la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles édicte ce qui suit: «Une décision de la Commission doit être écrite, motivée et notifiée aux intéressés dans les plus brefs délais». En vertu de la loi, la Commission a donc l'obligation de motiver ses décisions, et ce, peu importe à quel niveau elle aura été prise.

Le Protecteur du citoyen a eu l'occasion de constater, dans certaines décisions rendues par les agents de première instance, l'absence de justification qui aurait permis aux travailleurs non seulement de comprendre les fondements de la décision qui leur était rendue, mais également de juger de son bien-fondé. Ainsi, ils auraient pu décider, de façon éclairée, s'il y avait lieu d'exercer un recours.

Cette année, le Protecteur du citoyen a relevé, de façon récurrente, des décisions de refus sans qu'elles ne soient motivées adéquatement. À titre d'exemple, l'agent de premier niveau informe le travailleur, sans autre justification ou commentaire, qu'à la suite de l'analyse de son dossier, la Commission ne peut conclure qu'il s'agit d'un accident de travail au sens de la loi et qu'il ne s'agit pas non plus d'une maladie professionnelle. Le Protecteur du citoyen est d'avis que ce genre de décision, qui ne permet pas au citoyen de connaître raisonnablement les faits, les circonstances et le raisonnement qui ont conduit l'agent à conclure de la sorte, est inacceptable.

Le Protecteur du citoyen insiste sur le fait qu'une décision motivée doit comporter l'élaboration, par le premier niveau, des motifs découlant de l'analyse effectuée. Dire qu'une analyse a été effectuée n'est pas suffisant, encore faut-il dire sur quoi elle a porté.

##### *Une information pourtant disponible*

Un camionneur effectue le transport de marchandises aux États-Unis pour son employeur. Selon l'horaire déterminé par l'entreprise, le travailleur livre sa marchandise et doit attendre, selon la consigne de son employeur, un certain laps de temps

En vertu de la loi, la CSST a l'obligation de rendre une décision motivée.

L'absence de justification ne permet pas de comprendre la décision.

Il est inacceptable qu'un citoyen ne puisse connaître les faits.

Dire qu'une analyse a été effectuée n'est pas suffisant.

Un travailleur respecte les consignes de son employeur.

avant de reprendre un autre chargement. À cette fin, l'employeur verse une allocation d'hébergement à son employé directement sur son chèque de paie pour couvrir les frais de motel.

Lors de l'un de ses voyages, monsieur fait donc un arrêt dans un motel. Or, il est attaqué dans sa chambre, est blessé par un coup de feu et doit être hospitalisé. Monsieur adresse une réclamation à la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Celle-ci refuse la demande au motif que ce dernier n'était pas, au moment des événements, un travailleur au sens de la loi.



Appelé à intervenir, le Protecteur du citoyen rappelle à la CSST que monsieur respecte un horaire déterminé par son employeur lorsqu'il séjourne dans un motel. Il est donc en service commandé et doit être considéré comme un travailleur selon la définition donnée par la Loi sur les accidents de travail et les maladies professionnelles, qui se lit comme suit: «Une personne physique qui exécute un travail pour un employeur, moyennant rémunération, en vertu d'un contrat de travail [...]». Au surplus, l'événement ne s'est pas produit dans le cadre d'une activité purement personnelle du travailleur.

Devant la démonstration de ce lien de subordination entre les deux parties et les preuves acheminées à la CSST – dont le rapport de police – celle-ci reconsidère sa décision et accepte la réclamation du travailleur. Le Protecteur du citoyen déplore que la CSST ait rendu une décision sans avoir obtenu toute l'information pertinente.

### *Une simple vérification aurait suffi*

En 1995, une citoyenne est victime d'un accident de travail. Elle complète donc, à l'intérieur des délais requis, le formulaire de Réclamation du travailleur (RTR) en bonne et due forme en y précisant qu'elle a une personne à sa charge. La CSST accepte la réclamation de la dame et lui verse dès 1996 une indemnité de remplacement du revenu (IRR).

Constatant que la CSST, dans le calcul de son indemnité, n'a pas tenu compte qu'elle a une personne à charge, la dame demande que l'on corrige la situation. La Commission refuse d'acquiescer à cette requête. En 2004, la citoyenne réitère sa demande en écrivant à la CSST. Elle essuie un autre refus puisque la Commission juge qu'elle a déposé sa demande hors des délais prescrits.

En intervenant au nom de madame, le Protecteur du citoyen constate qu'effectivement, dans la réclamation initiale de la citoyenne datant de 1995, la personne à charge est clairement identifiée et que, dans les faits, l'agent de la CSST a procédé à l'étude du dossier et autorisé une indemnité sans en tenir compte. De plus, les étapes de saisie de données étaient prévues dans un manuel d'opération qui énonçait clairement

◀ Il est victime d'un acte criminel...

◀ ...alors qu'il est en service commandé.

◀ La CSST reconnaît son erreur.

◀ La CSST omet d'inscrire une personne à charge.

◀ La CSST refuse d'apporter les corrections.

◀ La CSST reconsidère sa décision et verse près de 10000\$.

comment compléter le champ « personne à charge ». À la lumière de ces informations, la Commission accepte de revoir sa décision et apporte les corrections nécessaires pour procéder au calcul des versements d'indemnité de la dame. La CSST versera rétroactivement la somme d'environ 10 000 \$ à la citoyenne afin de corriger son erreur.

*L'information était au dossier.* ▶

Le Protecteur du citoyen est d'avis que la CSST aurait dû revoir la déclaration initiale de la dame afin de clarifier sa situation et ainsi corriger son erreur dès la première demande de rectification.

### *Une décision arbitraire*

*La CSST accorde trois mois de convalescence à un citoyen.* ▶

Un citoyen est victime d'un accident de travail en 1978. Cet événement l'oblige à subir, en 2004, une intervention chirurgicale qui consiste à le doter d'une prothèse totale à un genou. À la suite de la recommandation du médecin traitant, l'agent de la CSST autorise le citoyen à séjourner trois mois dans une maison de convalescence.

*Un autre agent modifie la décision.* ▶

Entre-temps, un autre agent est chargé du dossier. Ce dernier informe monsieur que la CSST a modifié sa décision et ne pourra rembourser que la moitié des frais engagés par celui-ci lors de son séjour dans un centre d'hébergement, soit l'équivalent de six semaines. Considérant qu'il a reçu au préalable l'autorisation de la CSST et qu'il n'a pas à déboursier une partie de son hébergement, monsieur s'adresse au Protecteur du citoyen.

*La résidence de monsieur est située dans un endroit isolé.* ▶

En analysant le dossier, le Protecteur du citoyen constate que la CSST a demandé au médecin traitant de justifier le besoin d'hébergement puisque selon leur expérience, la plupart des travailleurs qui reçoivent l'aide de leur CLSC retournent à la maison après ce type de chirurgie. Or, il s'avère que monsieur réside seul dans une maison située dans un secteur isolé et éloigné de la route. De plus, il doit emprunter un escalier pour accéder à sa résidence. Le médecin a spécifié à la CSST que si les soins offerts par le CLSC avaient pu combler les besoins du patient, il n'aurait pas été nécessaire d'envisager ce séjour de trois mois en maison de convalescence.

*La CSST a remboursé la totalité des frais encourus.* ▶

Outre l'avis médical présenté par le médecin traitant, le Protecteur du citoyen a rappelé à la CSST qu'elle avait accepté préalablement de rembourser l'hébergement de monsieur pour une période de trois mois, pour ensuite revoir sa position sans justification. La CSST s'est rangée à ces arguments et a remboursé en totalité les frais engagés par monsieur.

## Le Curateur public

### Le droit de vote des personnes inaptes

Le Protecteur du citoyen est préoccupé par l'exercice du droit de vote des personnes inaptes, dont celles représentées par le Curateur public. À la lecture du mémoire présenté par la Curatrice publique, en décembre 2005, à la «Commission spéciale en vue de l'étude de l'avant-projet de loi remplaçant la Loi électorale», le Protecteur du citoyen a jugé nécessaire de soumettre certains commentaires.



Le Curateur public recommande «que l'exclusion des personnes sous curatelle» soit enlevée du projet de loi. Le Protecteur du citoyen n'a pu se rallier à cette demande. La notion d'iniquité évoquée pour demander que les personnes sous curatelle puissent voter ne peut avoir préséance sur la capacité de celles-ci à prendre une décision éclairée sur le choix d'un candidat.

En effet, après qu'un tribunal ait jugé, sur la base d'une évaluation médicale, que l'inaptitude de certaines personnes était totale et permanente, et qu'ainsi une curatelle était le régime de protection approprié, on ne peut reconnaître qu'elles soient en mesure d'exprimer leur volonté. D'ailleurs, leur inhabilité à exercer des fonctions électives est mentionnée à plusieurs endroits dans les textes législatifs.

Le droit de vote, fondement de notre système démocratique, exige que les personnes susceptibles de l'exercer possèdent les habilités requises pour ce faire. L'aptitude est, selon le Protecteur du citoyen, la prémisse de l'exercice d'un tel droit, ce que les personnes sous curatelle ont perdu.

### Les personnes sous tutelle

Le Curateur public voit également, au nom des personnes qu'il représente, à leur inscription sur la liste électorale. Il recommande que des modifications législatives soient apportées dans le but de faciliter leur inscription sur la liste permanente. Par exemple, le Curateur public souhaite que les personnes sous tutelle (celles dont le droit de vote est reconnu) puissent exercer leur droit par la dispense de présentation de deux pièces d'identité.

Le Protecteur du citoyen a apporté son soutien à cette recommandation. Ainsi, lors de l'inscription sur la liste électorale ou lors de l'exercice du droit de vote de ces citoyens sous tutelle, la présentation d'une lettre émanant de l'organisme devrait tenir lieu de pièce d'identité, ce qui permettrait à ceux-ci d'exercer leur droit de vote.

Au moment d'écrire ces lignes, le projet de loi remplaçant la Loi électorale n'avait toujours pas été adopté.

◀ Dans ce contexte, la notion d'iniquité ne peut avoir préséance sur la capacité à prendre une décision éclairée.

◀ L'aptitude est la prémisse de l'exercice du droit de vote.

◀ L'exercice du droit de vote pour les personnes sous tutelle peut être facilité.

◀ Une attestation du Curateur public pourrait être considérée comme une preuve d'identité.

## La Financière agricole du Québec

### Une politique trop sévère

Une politique restrictive envers les employés à double statut...

La Financière agricole du Québec a adopté une règle interdisant à ses employés, qui sont aussi des agriculteurs, d'avoir accès à ses programmes de financement et d'assurances agricoles. La Financière allègue que le double statut place l'employé, administrateur de ces programmes, en situation de conflit d'intérêts selon le code de déontologie de l'organisme et la Loi sur la fonction publique.

...obligés de renoncer aux programmes de financement.

Des citoyens ont contesté cette règle auprès du Protecteur du citoyen, qui relève, qu'à l'exception de ses employés à double statut, la Financière n'exclut aucun agriculteur des programmes qu'elle administre. Or, en appliquant cette règle aux employés membres d'exploitations agricoles en société, l'organisme prive l'ensemble de l'entreprise de bénéfices très importants. L'employé n'a d'autre alternative que de démissionner de son emploi à la Financière ou encore de se retirer de l'exploitation agricole pour que celle-ci puisse bénéficier de ces programmes.

D'autres organismes ont trouvé des solutions.

Le Protecteur du citoyen a signalé aux autorités de la Financière que, d'une part, l'application de certains programmes d'assurances agricoles est basée sur des données comptables précises et objectives. Le traitement de tels dossiers par un fonctionnaire ne laisse que très peu de place à une interprétation discrétionnaire. Par ailleurs, afin de contrer les risques associés à d'autres situations de conflit d'intérêts, le Protecteur du citoyen estime que des mesures de gestion et de contrôle - similaires à ce que d'autres organismes publics ont déjà mis en place avec succès - peuvent être adoptées.

La FADQ accepte de revoir sa politique.

Pour donner suite à cette démonstration, la Financière agricole du Québec a revu sa politique afin de permettre à ses employés d'accéder aux programmes de financement et d'assurances agricoles comme tout autre agriculteur.



## La Régie des rentes du Québec

3

LA RÉGIE DES RENTES DU QUÉBEC

### *Lorsqu'il faut aller au-delà du système*

Une citoyenne est informée par la Régie des rentes du Québec qu'elle ne pourra recevoir ses allocations familiales à la date prévue puisque Revenu Québec n'a pas reçu sa déclaration de revenus. Il est donc impossible, pour la Régie des rentes, d'obtenir les renseignements nécessaires permettant de calculer le montant du crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants (CIRSE) auquel la citoyenne est admissible. Affirmant que sa déclaration a pourtant été expédiée depuis un bon moment, madame obtient, après plusieurs démarches auprès de Revenu Québec, la confirmation que sa déclaration n'a pas été inscrite au système. Elle est donc considérée comme non reçue.

Comptant sur ses allocations familiales pour subvenir aux besoins de sa famille, la dame se rend donc en personne au bureau de Revenu Québec afin de déposer une copie de son document. En acceptant sa déclaration, Revenu Québec lui remet alors un récépissé qui confirme la réception du document. Toutefois, on lui précise que, malgré cette démarche, elle ne pourra obtenir ses allocations familiales à la date prévue.

Considérant qu'elle n'a pas à être pénalisée pour le délai de traitement de sa déclaration de revenus, qui la priverait ainsi du versement de ses allocations à la date convenue, madame sollicite l'aide du Protecteur du citoyen. Ce dernier apprend que la Régie des rentes attend que l'agent de liaison de Revenu Québec confirme la réception du document avant de traiter le dossier de la citoyenne. Cette confirmation, qui prend la forme d'une inscription au système, nécessite plusieurs jours.

Le Protecteur du citoyen a demandé et obtenu que la Régie des rentes accepte le récépissé émis par Revenu Québec comme preuve que la citoyenne y a déposé une copie de sa déclaration. Ayant la certitude que la déclaration de revenus de la citoyenne a été reçue, la Régie des rentes a donc accepté d'émettre un paiement temporaire à la citoyenne afin qu'elle obtienne ses allocations familiales comme prévu.

À cet égard, le Protecteur du citoyen est d'avis que les ministères et les organismes ne doivent pas se retrancher derrière le «système» à chaque fois qu'un problème se pose. Faire preuve de bon sens et accepter un document papier authentifié au lieu d'attendre que l'inscription apparaisse au «système» est une attitude qui place le citoyen au centre des préoccupations de l'administration publique.

◀ *Sa déclaration de revenus n'étant pas inscrite au système, madame ne peut recevoir ses allocations familiales.*

◀ *La citoyenne dépose une copie de sa déclaration au bureau de Revenu Québec.*

◀ *Il faut compter plusieurs jours avant que l'inscription soit portée au système.*

◀ *La Régie des rentes a accepté d'émettre un paiement temporaire.*

◀ *L'exception n'est pas une excuse pour pénaliser un citoyen.*

## *La Société de l'assurance automobile du Québec*

### ■ L'indemnisation des victimes d'accidents de la route

#### *Délais : des améliorations qui se font toujours attendre*

Dans son dernier rapport annuel, le Protecteur du citoyen se préoccupait des délais requis à la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), d'une part, pour obtenir d'un médecin de la SAAQ un avis médical nécessaire à la poursuite du traitement d'un dossier d'indemnisation et, d'autre part, pour rendre des décisions en révision.

Tout en dénonçant les délais, le Protecteur du citoyen soulignait l'élaboration de deux plans d'action visant à réduire les délais, l'un à la Direction de l'indemnisation, l'autre à la Direction de la révision. À la lumière des statistiques que nous ont fournies les deux directions concernées, nous constatons l'absence d'amélioration tant pour les délais à obtenir les avis médicaux que pour rendre des décisions en révision.

#### **Les délais pour l'obtention des avis médicaux sont déraisonnables**

Dans certains dossiers, l'agent d'indemnisation aura besoin d'adresser une demande d'avis médical afin de statuer sur un sujet en particulier. Les délais sont donc calculés à partir du moment où l'agent d'indemnisation adresse sa demande d'avis médical jusqu'à l'émission de celui-ci. En moyenne, pour les 11 premiers mois de 2005, il aura fallu à la SAAQ, pour tous les types de demandes d'avis médical confondus, 101 jours afin d'émettre un avis médical. Ce délai était de 66 jours en 2001.

Le Protecteur du citoyen est préoccupé par les délais de traitement de certaines demandes d'avis médical, qui ont un impact important sur l'indemnisation d'un accidenté de la route. Dans le cas où un avis médical est demandé pour statuer sur une incapacité initiale à exercer un emploi ou l'emploi déterminé, ou pour vérifier la relation entre la réclamation d'un frais et l'accident, ou encore pour finaliser l'évaluation des séquelles permanentes, les délais moyens sont, dans l'ordre, 93 jours, 58 jours et 155 jours pour que l'avis médical soit émis. Des accidentés de la route ont inévitablement à vivre les conséquences de ces délais de traitement, qui se reflèteront, pour l'essentiel, par un retard à émettre une indemnité.

Le Protecteur du citoyen est d'avis que ces délais sont déraisonnables.

Afin d'illustrer la problématique, prenons l'exemple d'un accidenté de la route qui présente une demande d'indemnisation pour une rechute, car il est en arrêt de travail sur recommandation de son médecin traitant à la suite des blessures subies lors de l'accident. L'agent d'indemnisation demandera un avis médical afin de valider cette information. En moyenne, ce n'est qu'après trois mois que l'avis médical sera émis et qu'une décision sera rendue.

## Les délais en révision sont tout aussi déraisonnables

Selon les données de la SAAQ, l'inventaire des demandes de révision en attente est passé de 7 967 en décembre 2004 à 8 667 en décembre 2005. Cet accroissement de l'inventaire a eu une répercussion sur les délais de traitement, les faisant passer de six mois pour le deuxième semestre de 2004 à huit mois pour la même période en 2005.

En moyenne, entre juillet 2004 et décembre 2005, la Direction de la révision a reçu 989 demandes par mois, mais n'a rendu que 920 décisions pour la même période; une augmentation qui s'ajoute à l'inventaire des demandes en attente. La capacité de traitement des demandes de révision est manifestement inférieure au volume des demandes reçues. Fait encourageant toutefois, en septembre, octobre et novembre 2005, la SAAQ a rattrapé un peu de retard. Nous ne pouvons qu'espérer que cette tendance annonce un virage qui permettra une réduction significative du nombre de dossiers en attente et, à moyen terme, des délais pour rendre une décision.

Reprenons l'illustration de la personne accidentée qui a attendu trois mois, en raison du délai à obtenir un avis médical dans son dossier, pour que l'agent d'indemnisation statue sur la demande pour rechute. Si l'agent d'indemnisation décide que cette incapacité n'est pas en lien avec l'accident d'automobile, cette personne devra attendre, en moyenne, huit mois de plus pour obtenir une décision de la révision. Si la révision lui donne raison, comme c'est le cas dans 25 % des demandes de révision, cette personne aura attendu onze mois pour enfin obtenir une indemnité de remplacement du revenu. Si la révision maintient la décision de refus, la personne aura attendu onze mois avant de pouvoir finalement s'adresser au Tribunal administratif du Québec (TAQ).

De plus, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2006, la victime pourra, sous réserve de certaines conditions, s'adresser directement au TAQ si la SAAQ n'a pas disposé de sa demande de révision dans les 90 jours. Par conséquent, si les délais de traitement des demandes de révision ne s'améliorent pas de façon à rendre une décision en moins de 90 jours, le Protecteur du citoyen estime qu'il sera difficile d'éviter une augmentation significative des demandes d'appel au TAQ.

## Les nouvelles orientations de la SAAQ en matière de services aux accidentés

La SAAQ a mis en place un plan d'action qui vise en matière d'assurance, d'une part, à contribuer à la réduction et à résorber le déficit de la SAAQ et, d'autre part, à améliorer l'efficacité des services à la clientèle sur les délais à répondre à une demande d'avis médical et à traiter les demandes de révision. La réalisation de ce plan d'action est planifiée sur une période de trois ans (2006-2008). Il marque la volonté de la SAAQ d'améliorer l'ensemble des opérations en matière d'assurance automobile.

Le Protecteur du citoyen estime que ce plan d'action doit donner des résultats significatifs sur les délais de traitement quant à l'obtention d'avis médicaux et à l'émission des décisions en révision. Il y a urgence d'agir, car les délais, tant pour obtenir un avis médical que pour rendre une décision en révision, sont déraisonnables.

À cet égard, il est important de se rappeler qu'un des motifs importants qui orienta le législateur vers l'instauration d'un régime public d'assurance automobile en 1978 était la réduction des délais de façon à ce qu'une victime soit indemnisée rapidement. De plus, le législateur a prévu une révision administrative préalable au recours au TAQ. On peut présumer que la révision était aussi visée par cet objectif d'indemniser rapidement une victime.

La SAAQ, dans le cadre du présent plan d'action, s'engage à rétablir la situation. Le Protecteur du citoyen va suivre de très près l'évolution des nouvelles orientations que la SAAQ veut apporter en matière de services aux accidentés. La réduction des délais doit être un objectif central du plan d'action que la SAAQ a mis en branle afin que la personne soit au centre de ses préoccupations et de ses actions.

### L'interprétation était nettement restrictive

À la suite d'un accident de voiture, elle ne peut retrouver son emploi.

Une citoyenne, qui a dû s'absenter de son travail à la suite d'un accident de la route, apprend de son employeur qu'elle ne pourra réintégrer le poste qu'elle occupait puisqu'il a été aboli. Estimant qu'elle aurait conservé son emploi si elle n'avait pas été impliquée dans une telle situation, la dame s'adresse à la SAAQ pour obtenir une prolongation de son indemnité de remplacement du revenu (IRR), tel qu'il est prévu dans la Loi sur l'assurance automobile.

La SAAQ estime que la perte de l'emploi n'est pas reliée à l'accident.

Après avoir consulté son spécialiste de contenu ainsi que sa conseillère en indemnisation, l'agente de la SAAQ informe la citoyenne qu'à la suite de la fusion de l'entreprise pour laquelle elle travaillait, son poste n'existe plus. Et comme l'employeur n'a engagé personne pour la remplacer au sein de la nouvelle entité corporative, la Société conclut que la perte d'emploi ne peut être associée à l'accident et refuse de lui verser une indemnité. Insatisfaite de la décision, la dame porte son cas à l'attention du Protecteur du citoyen.

Celui-ci a rappelé à la SAAQ que l'article de la Loi sur l'assurance automobile du Québec, qui s'applique dans les circonstances, ne devrait pas recevoir une interprétation aussi restrictive. Le Protecteur du citoyen a fait valoir que, selon l'interprétation de cet article, une personne qui perd son emploi n'a pas nécessairement à être remplacée pour que l'on puisse considérer cette perte en lien avec l'accident. Il a donc insisté auprès du chef de service afin que l'on vérifie avec l'employeur si la dame aurait conservé son emploi si elle avait été en poste au moment de la fusion. Ce dernier a confirmé qu'il aurait maintenu l'emploi de la dame.

À la suite de cette information, la SAAQ a reconsidéré sa décision et versé à madame près de 10 000 \$ en indemnité de remplacement du revenu. Le Protecteur du citoyen est d'avis que les trois premiers intervenants au dossier auraient dû procéder à cette vérification d'usage avant même de rendre leur décision.

### Au-delà des soupçons..., il y a la loi!

À la suite d'un accident d'automobile survenu en novembre 2004, un citoyen est incapable de reprendre son emploi. Monsieur complète donc comme il se doit une demande d'indemnité en déclarant qu'il est travailleur autonome. Désirant s'assurer de son statut de travailleur avant d'autoriser le versement d'une indemnité de remplacement du revenu, la SAAQ demande qu'une enquête soit effectuée. En prenant connaissance du rapport d'enquête en mai 2005, la SAAQ constate que les dires de monsieur sont véridiques.

Or, même si le rapport d'enquête confirme le statut de monsieur, l'agente d'indemnisation refuse de verser une IRR. Soupçonnant le citoyen d'exercer son travail au noir, elle exige que celui-ci produise une copie de son avis de cotisation pour l'année 2004 avant d'émettre une quelconque autorisation. Étant sans salaire depuis décembre 2004 et ne pouvant toujours pas reprendre son emploi, monsieur porte son cas à l'attention du Protecteur du citoyen.

Prenant acte de la décision de la SAAQ de refuser le versement de l'IRR à monsieur, le Protecteur du citoyen clarifie rapidement la situation : aucune disposition législative ne permet à l'agente d'indemnisation de la SAAQ de justifier son refus de verser cette indemnité. Selon la Loi sur l'assurance automobile, dès que la SAAQ confirme le statut de travailleur d'un citoyen, elle a l'obligation de verser une indemnité de remplacement du revenu.

Devant le refus de l'agente d'indemnisation et de la conseillère en indemnisation d'autoriser le versement, le Protecteur du citoyen s'est adressé au cabinet de la vice-présidence aux services aux accidentés. Le point de vue du Protecteur du citoyen a été reconnu : l'indemnité de remplacement du revenu a donc été versée de façon rétroactive à monsieur en se basant sur le revenu brut d'un emploi de même catégorie.

Enfin, lorsque celui-ci a pu fournir son avis de cotisation pour l'année 2004, le salaire servant de base pour le calcul de son indemnité a été ajusté à la hausse.

◀ L'employeur confirme qu'il aurait maintenu l'emploi de madame.

◀ La SAAQ reconsidère sa décision.

◀ La SAAQ demande une enquête afin de confirmer le statut d'un travailleur.

◀ Puisque monsieur est soupçonné d'être un travailleur au noir, la SAAQ exige d'autres preuves avant de l'indemniser.

◀ Le geste posé par l'agente n'a aucune justification légale.

◀ La SAAQ accepte de verser au citoyen une IRR.

### Il faut savoir respecter la loi!

*La SAAQ accorde plus de 5000\$ en aide personnelle à une citoyenne.*

À la suite d'un accident de la route, une citoyenne présente à la SAAQ une demande de remboursement pour l'aide personnelle reçue lors d'une période de convalescence. En avril 2005, la SAAQ rend une décision favorable à la citoyenne et lui accorde un montant de plus de 5 000 \$ afin de couvrir les frais engagés par celle-ci.

*Celle-ci voit son aide suspendue.*

Insatisfaite du montant accordé, madame décide de contester la décision auprès du bureau de révision de la SAAQ. Aussitôt la demande reçue, l'agente d'indemnisation l'avise que ses versements d'aide personnelle seront suspendus puisqu'elle a formulé une demande de révision de la décision rendue en avril 2005. Estimant qu'elle est en droit de recevoir le montant accordé même en ayant déposé une demande de révision, madame fait appel au Protecteur du citoyen.

*La SAAQ contrevient sa propre loi.*

En communiquant avec l'agente d'indemnisation responsable du dossier, le Protecteur du citoyen est informé que celle-ci a pris la décision de suspendre les versements après avoir consulté l'agent réviseur assigné au dossier. Or, en se référant à la Loi sur l'assurance automobile, le Protecteur du citoyen constate que la décision de la SAAQ de suspendre le versement du montant de 5 000 \$ va à l'encontre de sa propre loi. En effet, celle-ci prévoit qu'une demande de révision ne suspend aucunement le paiement d'une indemnité. Basant son intervention sur cet énoncé, le Protecteur du citoyen informe la Société qu'elle ne peut suspendre l'aide personnelle déjà accordée à la citoyenne sous prétexte qu'elle a formulé une demande au bureau de révision.

*La SAAQ revoit sa décision et rembourse la citoyenne.*

Reconnaissant que les dispositions de la loi ne laissent place à aucune interprétation, l'agente d'indemnisation a appliqué la décision rendue en avril 2005 et a rétabli les versements d'aide personnelle à la citoyenne.

## Une simple question de bon sens!

À la demande de la Société de l'assurance automobile du Québec, une dame doit se déplacer à Québec afin de se soumettre à une expertise médicale. Conformément à la réglementation de la Société, celle-ci a le droit d'obtenir le remboursement de ses frais de repas. Madame fait donc parvenir une réclamation à la SAAQ pour un dîner constitué de cafés et de breuvages.

Toutefois, l'agente d'indemnisation informe la citoyenne qu'elle ne pourra recevoir le remboursement demandé puisque la réclamation ne peut être clairement associée à un dîner, car il s'agit de cafés et de breuvages. De plus, l'agente spécifie que, pour obtenir le remboursement de son dîner, il faut que la citoyenne prouve que son repas a été consommé dans un restaurant. Considérant que ses dépenses sont totalement justifiées, madame fait appel au Protecteur du citoyen.

Analysant le règlement de la SAAQ sur le remboursement de certains frais, le Protecteur du citoyen estime que la Société interprète avec une rigidité excessive son règlement et communique avec la conseillère en indemnisation afin d'éclaircir la situation. Après avoir consulté l'agente d'indemnisation, la conseillère maintient son refus.

Faisant valoir le gros bon sens, le Protecteur du citoyen est intervenu auprès du répondant aux plaintes à la vice-présidence aux services aux accidentés afin d'obtenir le remboursement des frais engagés par madame pour son dîner. En fait, le Protecteur du citoyen estime que toute personne est libre de consommer, à titre de repas, les aliments de son choix. Qui plus est, le règlement de la SAAQ permet le remboursement des frais de repas selon un montant maximum, sans restreindre le citoyen à une liste d'aliments ou à l'obligation de consommer un repas dans un restaurant.

Le Protecteur du citoyen croit que le règlement de la SAAQ sur le remboursement de certains frais est suffisamment clair pour éviter une telle situation qui, par ailleurs, a nécessité l'intervention du cabinet de la vice-présidente aux services aux accidentés.

◀ Une citoyenne demande le remboursement de ses frais de repas.

◀ Puisqu'il s'agit de cafés et de breuvages, la SAAQ refuse la réclamation.

◀ La SAAQ interprète la situation avec une rigidité excessive.

◀ La dame a obtenu son remboursement...

◀ ...grâce à l'intervention du cabinet de la vice-présidente aux services aux accidentés!

## ■ Le Code de la sécurité routière

### Un citoyen doit s'y prendre à trois reprises pour obtenir réponse à sa demande

*Un citoyen désire changer son prénom usuel.*

Un citoyen décide de changer son prénom usuel pour l'un de ses prénoms déjà inscrits à son certificat de naissance. Il s'adresse donc à la SAAQ pour que la modification soit effectuée sur son permis de conduire. Afin de procéder à la modification demandée, la Société informe le citoyen qu'il devra d'abord obtenir un certificat de changement de nom.

*Monsieur a déjà en main un nouveau certificat de naissance.*

Cette exigence de la SAAQ occasionne des frais ainsi que des démarches supplémentaires pour le citoyen qui a, par ailleurs, déjà obtenu une modification à sa carte d'assurance maladie, à son numéro d'assurance sociale ainsi qu'à son certificat de naissance. Estimant avoir produit tous les documents nécessaires pour effectuer une permutation de prénoms, le citoyen s'adresse au Protecteur du citoyen.

*Aucune politique n'est établie à cet égard.*

Après vérification, celui-ci constate qu'aucune procédure n'est établie à la SAAQ lorsqu'il s'agit de permettre l'utilisation d'un autre prénom déjà inscrit au certificat de naissance d'un conducteur. De plus, dans de telles circonstances, l'exigence du certificat de changement de nom s'avère à la fois inutile et impossible à satisfaire puisqu'il ne s'agit pas, en réalité, d'un changement de nom.

*La Société apportera des modifications à sa politique.*

Grâce à l'intervention du Protecteur du citoyen, monsieur a pu modifier son prénom usuel en présentant son certificat de naissance modifié - qu'il avait déjà en sa possession lors de sa première demande - à titre de preuve. Le Protecteur du citoyen a demandé à la Société d'apporter une modification à sa politique afin que cette situation ne se reproduise plus. La Société a accueilli favorablement cette demande. Le Protecteur du citoyen s'assurera qu'on y donne suite.

### Une opération automatique... à sens unique

*Un préposé commet une erreur de saisie.*

Une citoyenne se rend à un Centre de services de la SAAQ pour immatriculer un camion à des fins commerciales. Lors de la prise de renseignements, le préposé de la SAAQ inscrit par erreur qu'il s'agit d'un véhicule ayant six essieux au lieu de cinq. La dame s'adresse à la SAAQ pour obtenir correction et pour demander le remboursement des droits d'immatriculation supplémentaires qu'elle a dû défrayer pour un véhicule à six essieux.

La SAAQ informe la citoyenne que le Règlement sur l'immatriculation des véhicules routiers ne permet la diminution du nombre d'essieux qu'au moment du renouvellement des droits d'immatriculation. Cette disposition vise à éviter les demandes de remboursement en cours d'année sans qu'il soit possible de vérifier le nombre réel d'essieux. Ainsi, madame ne pourra obtenir une modification avant la date de son prochain renouvellement.

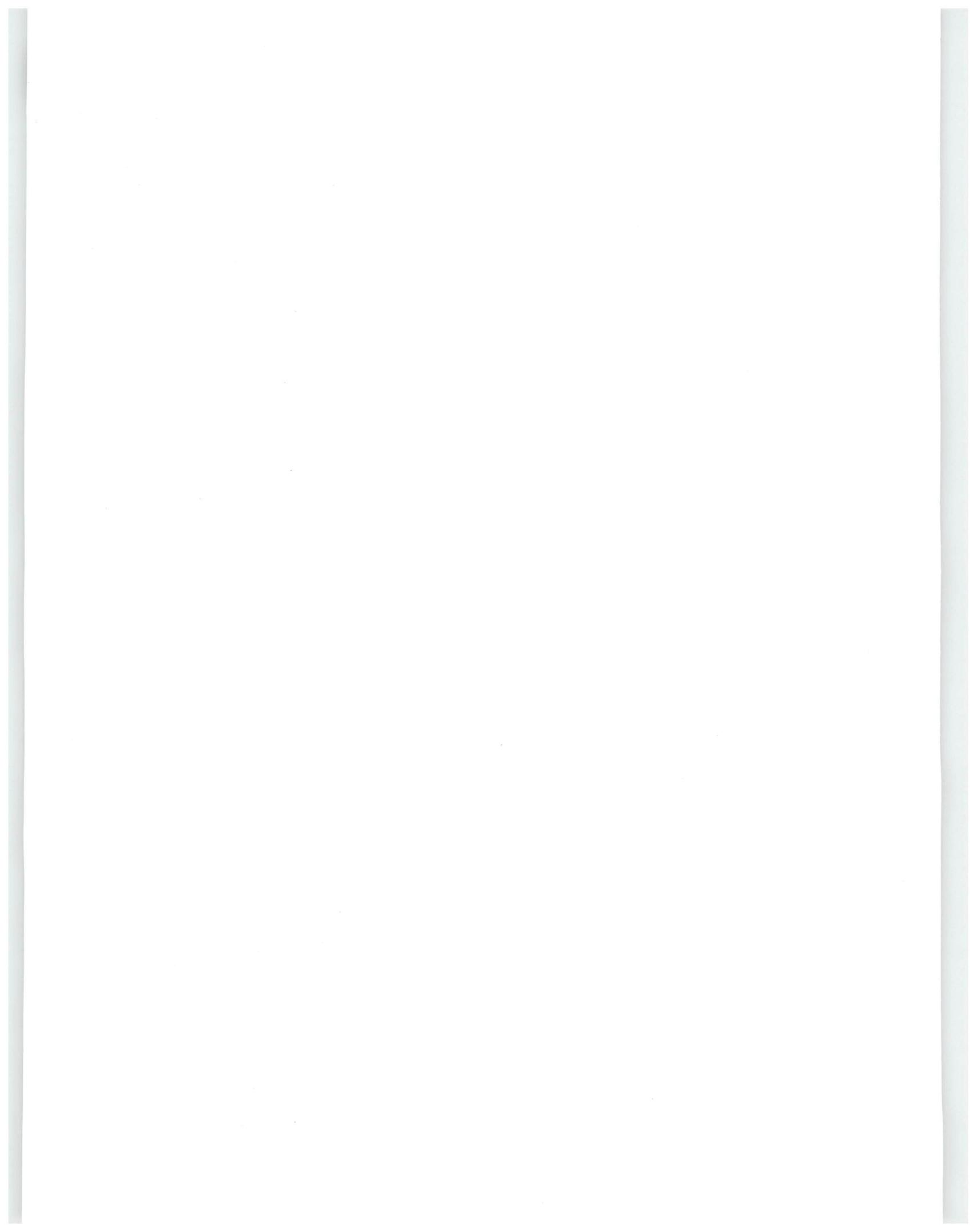
Décidée à obtenir une correction dans les plus brefs délais, la dame expose la problématique au Protecteur du citoyen. Ce dernier apprend que le préposé est prêt à reconnaître son erreur de saisie lors de la prise de renseignements. Toutefois, le système informatique de la SAAQ n'est pas conçu pour revoir à la baisse le nombre d'essieux en cours d'année.

Considérant que l'erreur a été commise et reconnue par le préposé, la Société a accepté de procéder à une correction manuelle et de rembourser la citoyenne pour la différence des droits d'immatriculation.

◀ *La correction ne peut se faire en cours d'année.*

◀ *Le système informatique ne permettant pas le retour en arrière...*

◀ *...la SAAQ accepte de procéder à une correction manuelle.*



## **LA VEILLE PARLEMENTAIRE:** *l'étude de projets de loi, de projets de règlement et les consultations publiques*

Depuis quelques années, le Protecteur du citoyen s'est doté d'un rigoureux processus de suivi des projets de loi qui sont déposés à l'Assemblée nationale par le législateur et des projets de règlement qui sont publiés dans la Gazette officielle. Par l'entremise de ses délégués, le Protecteur du citoyen prend connaissance de l'ensemble de ces projets et peut intervenir lorsqu'il estime nécessaire de le faire ou à la demande expresse des parlementaires. Dans ces circonstances, il peut notamment adresser ses commentaires directement au ministre concerné ou déposer un mémoire à la commission parlementaire chargée d'étudier le projet de loi. Cette activité, que nous appelons la «veille parlementaire», s'inscrit dans le cadre de la première orientation du Plan stratégique 2004-2008 du Protecteur du citoyen, «Veiller au respect des droits des citoyens dans un contexte de changement», l'un des objectifs visés étant de donner priorité à cette activité de veille.

En 2004-2005, le Protecteur du citoyen avait soumis des commentaires à l'égard de huit projets de loi et deux projets de règlement. En 2005-2006, l'exercice a donné lieu à un total de dix interventions.

Certaines des recommandations du Protecteur du citoyen ont reçu un accueil favorable et ont même conduit à des modifications au projet de loi ou à d'autres mesures.

C'est notamment le cas pour le projet de loi n° 85, Loi sur le Centre de services partagés du Québec, ainsi que pour le projet de loi n° 96, Loi sur le ministère des Services gouvernementaux. En ce qui concerne le projet de loi n° 57, Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, pour lequel le Protecteur du citoyen était intervenu l'an dernier en commission parlementaire, certaines de ses recommandations ont été suivies en 2005.

De même, en ce qui concerne le projet de loi n° 83, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives, qui avait fait l'objet d'une attention particulière, notamment parce qu'on y proposait de conférer au Protecteur du citoyen la compétence actuellement dévolue au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, il a été adopté en 2005, intégrant plusieurs des recommandations faites par le Protecteur du citoyen.

Un résumé des commentaires et recommandations touchant ces projets de loi illustre la nature des interventions du Protecteur du citoyen en matière de veille parlementaire.

## ■ Au cours de l'exercice 2005-2006:

### *Huit projets de loi ont fait l'objet de commentaires*

La Protectrice du citoyen a présenté ses observations en commission parlementaire à l'égard des projets de loi suivants:

- Loi sur le Centre de services partagés du Québec (PL n° 85)
- Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives (PL n° 86)
- Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives (PL n° 125)

Des commentaires du Protecteur du citoyen ont été adressés au ministre responsable du projet de loi dans les cinq cas suivants:

- Loi sur le ministère des Services gouvernementaux (PL n° 96)
- Loi modifiant la Loi sur l'instruction publique et la Loi sur l'enseignement privé (PL n° 106)
- Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance (PL n° 124)
- Loi modifiant de nouveau diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal (PL n° 134)
- Loi sur les appellations réservées et les termes valorisants (PL n° 137)

### *Deux projets de règlement ont fait l'objet de commentaires*

Des commentaires du Protecteur du citoyen ont été adressés au dirigeant d'organisme responsable des projets de règlement suivants:

- Règlement sur l'assainissement de l'atmosphère (2005, Gazette officielle. 2, 6465)
- Règlement modifiant le Règlement sur le soutien du revenu (2005, Gazette officielle. 2, 7466)

## *Les consultations publiques*

Le Protecteur du citoyen est régulièrement invité à émettre ses commentaires lors des différentes consultations publiques se déroulant au cours de l'année. En 2005-2006, il a été entendu par la Commission des transports et de l'environnement dans le cadre de l'analyse du document d'orientation sur les véhicules hors route.

Le Protecteur du citoyen peut également prendre l'initiative de présenter ses commentaires lorsqu'il le juge approprié. Cette année, il a adressé ses commentaires à :

- La Commission spéciale sur la Loi électorale
- La Commission des affaires sociales chargée d'étudier le document concernant les services de santé intitulé «Garantir l'accès: un défi d'équité, d'efficience et de qualité».

## *Le projet de loi n° 85*

### **Loi sur le Centre de services partagés du Québec**

Le 14 avril 2005, la Protectrice du citoyen a rencontré les membres de la Commission des finances publiques afin de leur présenter ses commentaires concernant le projet de loi n° 85, Loi sur le Centre de services partagés du Québec.

D'emblée, mentionnons que le Centre de services partagés du Québec offrira aux organismes publics les biens et services dont ils auront besoin afin d'exercer leurs fonctions, notamment à l'égard des ressources humaines, matérielles, financières et informationnelles. À titre d'exemple, le Centre pourra conclure des ententes avec les organismes concernés et leur fournir des services de reproduction, de courrier et d'entretien d'équipement. Il peut donc être perçu comme une porte d'entrée des demandes de soutien des ministères et organismes du gouvernement.

À l'occasion de son entretien avec les parlementaires, la Protectrice du citoyen a rappelé qu'il était difficile de bien saisir la mission du Centre de services partagés du Québec, puisque la formulation était très large et qu'il pouvait être difficile d'apprécier la portée ou les limites. De plus, par souci de transparence envers la population et les acteurs concernés, la Protectrice du citoyen a recommandé que l'on définisse plus explicitement les objectifs visés par la loi. Cette proposition a été retenue. Le texte de la loi adoptée précise, entre autres, que «[...] le Centre vise à rationaliser et à optimiser les services de soutien administratifs aux organismes tout en s'assurant de leur qualité et de leur adéquation aux besoins des organismes<sup>12</sup>».

Compte tenu de la centralisation des services administratifs qu'entraîne le projet de loi n° 85 et donc des transferts massifs de fichiers de renseignements personnels qui pourraient y être opérés, la Protectrice du citoyen a fait valoir que le législateur devait

12. LOI SUR LE CENTRE DE SERVICES PARTAGÉS DU QUÉBEC, *Mission et pouvoirs*, chapitre II.

prendre les mesures appropriées pour assurer le respect des droits des citoyens. Les parlementaires ont acquiescé à cette demande en précisant que le rapport indépendant prévu à l'article 108 de cette loi, dont fera l'objet le Centre des services administratifs à tous les cinq ans, devra faire état de la gestion par celui-ci des renseignements personnels qu'il détient ainsi que des mesures propres à assurer la protection des renseignements personnels.

Soulignons que le projet de loi n° 85 créant le Centre de services partagés du Québec peut être vu comme l'un des premiers outils de modernisation de l'État québécois à l'instar de la Loi sur l'Agence des partenariats public-privé du Québec ainsi que de la Loi sur Services Québec. Il importe donc que les règles du jeu soient claires, que les avantages soient substantiels tant pour les usagers que pour les citoyens et que, globalement, l'intérêt public soit mieux servi.

Le projet de loi n° 85 a été sanctionné le 24 mai 2005.

### *Projet de loi n° 86*

#### **Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives**

Le 13 septembre 2005, le Protecteur du citoyen a présenté un mémoire aux membres de la Commission de la culture chargée d'entendre les représentations à l'égard de ce projet de loi.

Les modifications souhaitées par ce projet de loi couvrent principalement trois sphères d'activités: l'accès aux documents, la protection des renseignements personnels ainsi que la Commission d'accès à l'information. D'abord, le Protecteur du citoyen accueille favorablement les modifications qui sont proposées concernant l'accès aux documents. Dans leur ensemble, le Protecteur du citoyen croit que ces modifications permettront une plus grande accessibilité aux documents détenus par les services publics. À titre d'exemples, notons l'élargissement du champ d'application de la loi aux ordres professionnels et aux organismes municipaux ainsi que l'obligation, pour les responsables d'accès à l'information à l'intérieur des organismes publics, de porter assistance aux citoyens qui désirent formuler une demande d'accès.

En ce qui a trait à la protection des renseignements personnels, le Protecteur du citoyen a émis des réserves à l'égard des motifs qui incitent le législateur à vouloir assouplir certaines règles relatives à la collecte, à l'utilisation et à la communication des renseignements personnels. Bien qu'en accord avec le principe de simplifier les relations du citoyen avec l'administration publique, le Protecteur du citoyen estime que l'utilisation des renseignements personnels aux fins pour lesquelles ils ont été recueillis doit demeurer la règle et non l'exception. Par conséquent, si les modifications proposées sont adoptées intégralement, il pourrait ne plus être possible de savoir à quelles fins le renseignement recueilli par un organisme pourra être utilisé et à qui il sera communiqué.

Concernant la Commission d'accès à l'information, le Protecteur du citoyen est d'avis que ce projet de loi apporte quelques améliorations qui aideront la commission à mener à bien son mandat. L'ajout de deux commissaires ainsi que l'imposition d'un délai pour prendre une décision pourraient contribuer à accélérer le traitement des dossiers. Enfin, même si le projet de loi propose des règles de déontologie afin de guider la conduite des commissaires, le Protecteur du citoyen a rappelé aux membres de la Commission de la culture que les citoyens n'ont toujours pas de recours leur permettant de contester l'attitude ou la conduite de ces derniers.

Au 31 mars 2006, le projet de loi n'avait toujours pas été adopté.

### *Projet de loi n° 125*

#### **Loi modifiant la Loi sur la protection de la jeunesse et d'autres dispositions législatives**

Le Protecteur du citoyen a présenté un mémoire aux membres de la Commission des affaires sociales concernant ce projet le 26 mars 2006.

Ce projet de loi a comme principaux objectifs de favoriser la continuité et la stabilité pour les enfants hébergés en famille d'accueil et de promouvoir le recours à des approches orientées vers le consensus entre les parents, l'enfant et l'instance à qui incombe la responsabilité de veiller à son bien-être. De plus, le législateur cherche à s'assurer du caractère exceptionnel de l'intervention d'autorité de l'État dans la vie des familles et à concilier la protection des enfants avec le respect de la vie privée. Enfin, la modernisation des processus judiciaires est un autre élément soulevé.

Le Protecteur du citoyen se rallie à ces principaux objectifs. Cependant, il a émis des recommandations précises sur certains points, dont ceux concernant les pouvoirs dévolus au Directeur de la protection de la jeunesse ainsi que sur la possibilité pour les parents d'être entendus à toutes les étapes lorsqu'une intervention est effectuée par celui-ci.

Ainsi, le Protecteur du citoyen a recommandé que le Directeur de la protection de la jeunesse détienne le pouvoir explicite d'obtenir l'information sur le suivi apporté à sa référence ou à sa recommandation pour qu'il puisse établir clairement les suites à y donner. Il a également recommandé que les personnes qui souhaitent porter plainte pour un service, qu'ils ont reçu ou qu'ils n'ont pas obtenu, puissent le faire en toute confidentialité et sans être victimes de représailles.

De plus, en ce qui concerne l'implication des deux parents dans le processus décisionnel, le Protecteur du citoyen recommande qu'un des articles de ce projet de loi soit modifié afin que le Directeur de la protection de la jeunesse, lorsqu'il convient d'une entente provisoire avec un seul des parents, puisse permettre à l'autre parent de présenter ses observations s'il se manifeste en temps opportun.

Enfin, le Protecteur du citoyen a rappelé à la ministre l'importance de prévoir un mécanisme national dont le rôle serait de la conseiller en matière de protection de la jeunesse, assurant ainsi une meilleure coordination entre les différents intervenants.

Au 31 mars 2006, ce projet de loi n'avait pas encore été adopté.

### *Le projet de loi n° 96*

#### **Loi sur le ministère des Services gouvernementaux**

En mai 2005, la Protectrice du citoyen a fait part au ministre des Services gouvernementaux de ses observations concernant le projet de loi n° 96.

En instituant le ministère des Services gouvernementaux, le gouvernement concrétise un peu plus son plan de modernisation de l'État québécois<sup>13</sup>. Le ministre responsable aura donc la mission de développer les outils nécessaires afin d'offrir aux citoyens et entreprises ainsi qu'aux ministères et organismes gouvernementaux un accès simplifié à des services de qualité, et ce, à l'échelle de la province. Ceci permettra, entre autres, au citoyen aux prises avec des difficultés ou des interrogations face à l'État, de cerner plus facilement et de façon plus claire qui fait quoi.

Pour ce faire, le ministre compte mettre à profit les technologies de l'information et des communications comme les services en ligne. Il est également précisé à l'article 2 du projet de loi que le Ministère offrira ses services tout en ayant à l'esprit que les citoyens doivent être en mesure de les obtenir dans un mode de livraison qui leur convient. Cette affirmation rejoint les commentaires exprimés par la Protectrice du citoyen qui a souligné l'importance d'une telle préoccupation, surtout lorsqu'il s'agit d'offrir des services directs à la population.

La Protectrice du citoyen a aussi vu, dans le libellé de l'article 2, une reconnaissance de l'apport du personnel de la fonction publique et une volonté de développer encore davantage son expertise au profit des ministères et des organismes qui en feront la demande, ainsi qu'elle l'avait exprimé en Commission parlementaire sur le projet de loi n° 85, Loi sur le Centre de services partagés du Québec.

Enfin, étant donné que le ministre des Services gouvernementaux a la responsabilité de l'application de certaines lois et qu'il est important que le citoyen ait une idée claire de l'ensemble des responsabilités qui incombent au ministre, la Protectrice du citoyen a proposé que l'on énumère ces lois à l'intérieur du projet de loi. Après consultations, le ministre a plutôt convenu de rendre disponible cette information par l'entremise du site Internet du Ministère.

Le projet de loi a été sanctionné le 8 juin 2005.

13. SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR, *Plan de modernisation 2004-2007 - Moderniser l'État - Pour des services de qualité aux citoyens - Briller parmi les meilleurs*, Québec, mai 2004.

## *Projet de loi n° 124*

### **Loi sur les services de garde éducatifs à l'enfance**

En novembre 2005, la Protectrice du citoyen a adressé une lettre à la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine, responsable de ce projet.

Ce projet de loi a comme principal objectif de promouvoir la qualité des services de garde fournis par les prestataires de services afin d'assurer la santé, la sécurité, le développement, le bien-être et l'égalité des chances des enfants qui les reçoivent. Il réfère notamment aux enfants qui présentent des besoins particuliers ou qui vivent dans des contextes de précarité socio-économique.

En s'adressant à la ministre, la Protectrice du citoyen a rappelé que l'introduction dans le projet de loi de dispositions concernant la non-publication des règlements à venir d'ici le 1<sup>er</sup> avril 2007, de même que leurs effets rétroactifs à la date d'adoption de la loi, représente une mesure exceptionnelle qu'on ne peut passer sous silence. La Protectrice du citoyen a ajouté que cette manière de procéder est inhabituelle, car elle ignore le principe de la transparence de l'action gouvernementale, qui constitue l'une des assises du cadre de gestion de l'Administration. La ministre a répondu favorablement à la Protectrice du citoyen en retirant la disposition relative à la portée rétroactive du règlement à la date de son adoption, sans toutefois modifier sa décision à l'égard de la publication des règlements.

Également, la Protectrice du citoyen a exprimé son désaccord quant au choix de la ministre d'utiliser la consultation particulière sur invitation pour entendre les différents groupes concernés. Cette démarche, estime la Protectrice du citoyen, ne peut offrir à tous la possibilité de transmettre leur opinion à l'égard notamment des problèmes qu'ils auront à résoudre à la suite des transformations introduites par ce projet de loi.

Ce projet de loi a été sanctionné le 16 décembre 2005.

## *Projet de loi n° 134*

### **Loi modifiant de nouveau diverses dispositions législatives concernant le domaine municipal**

En décembre 2005, la Protectrice du citoyen a fait part de ses commentaires à l'égard de ce projet à la ministre responsable des Affaires municipales et des Régions.

Mentionnons tout d'abord que ce projet de loi apporte des changements importants dans le domaine municipal en permettant aux municipalités de déléguer à des tiers (particulièrement à l'entreprise privée) un plus grand nombre de leurs compétences en matière de gestion et de financement des services publics.

Dans un souci de transparence envers les citoyens et dans le but de soutenir les municipalités dans ce processus, la Protectrice du citoyen a rappelé à la ministre qu'elle pouvait se donner les pouvoirs, à l'intérieur de ce projet de loi, d'élaborer une politique ou un guide de référence afin de s'assurer que toutes les étapes et les éléments essentiels à la conclusion des contrats soient respectés. Cette suggestion n'a pas été suivie.

Un autre aspect de ce projet de loi fait état des dispositions qui permettent à une municipalité de déléguer le financement de services publics à une entreprise privée. En rappelant à la ministre que ces dispositions pourraient amener une municipalité à contracter un endettement indirect, la Protectrice du citoyen a exprimé le souhait que les dépenses engagées dans ce type de contrat, notamment la portion imputable au service de la dette, apparaissent clairement aux états financiers des municipalités et que le tout se fasse dans la plus grande transparence. La ministre n'a pas tenu compte de ces arguments.

Ce projet de loi a été sanctionné le 16 décembre 2005.

### *Projet de loi n° 57*

#### **Loi sur l'aide aux personnes et aux familles**

Dans notre rapport annuel de l'année dernière, il était question de la problématique entourant le traitement des dossiers en cas d'annulation ou de réduction rétroactive d'une pension alimentaire. À cet égard, le Protecteur du citoyen a été témoin de la détresse de citoyens à qui on demandait, à la suite d'un jugement de la cour, de rembourser une partie de la pension alimentaire reçue alors que ceux-ci étaient bénéficiaires de l'aide sociale. À la suite des commentaires formulés par le Protecteur du citoyen, le législateur a ajouté une nouvelle disposition au projet de loi, corrigeant ainsi une situation fort préjudiciable pour des personnes se trouvant déjà dans une situation financière précaire.

En effet, cette disposition permet au ministre de procéder à un nouveau calcul de la prestation d'aide sociale pour les mois qui ont été visés par la rétroactivité. Ainsi, la somme récupérée sera remise soit au créancier, soit à la Direction de la perception des pensions alimentaires de Revenu Québec. Par conséquent, le citoyen visé par cette mesure n'aura pas à rembourser une dette dont il n'était pas responsable.

C'est le cas notamment de cette citoyenne qui recevait mensuellement 390\$ en aide sociale et 160\$ en pension alimentaire. À la suite d'un jugement, on annule la pension alimentaire de façon rétroactive pour une période d'environ un an. Elle doit donc rembourser plus de 2000\$ à Revenu Québec, soit les versements de pensions alimentaires reçus en trop.

La dame se tourne alors vers le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS), et demande que les montants d'aide sociale qui ne lui ont pas été versés lors de cette période soient affectés à sa dette. Devant le refus du Ministère d'ajuster ses prestations pour la période visée par la rétroactivité et n'ayant pas les moyens d'acquitter cette dette, la dame se retrouve dans une impasse.

Cependant, en vertu de la nouvelle disposition ajoutée en 2005 au projet de loi n° 57, madame n'aura pas à rembourser la dette. Le nouveau calcul de la prestation pour les mois touchés par la rétroactivité permettra de récupérer la somme due et de la remettre directement au créancier ou à Revenu Québec.

### **D'autres recommandations suivies**

Par ailleurs, le ministre a répondu favorablement à la recommandation de la Protectrice du citoyen concernant le retrait de la mesure prévoyant la saisie partielle de la prestation en cas de défaut de paiement du loyer par le prestataire. Il a également opté pour le maintien d'une structure indépendante du traitement des plaintes à l'égard du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, comme le souhaitait la Protectrice du citoyen.

De plus, notons que le législateur a convenu d'étendre à l'ensemble des familles l'exclusion de revenu de pension alimentaire de 100 \$. Enfin, les critères permettant d'éviter la réduction de 100 \$ pour les prestataires qui résident avec leurs parents ont été assouplis.

Ce projet de loi a été sanctionné le 17 juin 2005.

## *Projet de loi n° 83*

### **Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives**

D'abord, il est important de rappeler que la Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives confie, au 1<sup>er</sup> avril 2006, la responsabilité de Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux au Protecteur du citoyen.

Dans son mémoire présenté à la Commission des affaires sociales en janvier 2005, la Protectrice du citoyen a fait des commentaires sur quatre questions majeures. Voici comment l'Assemblée nationale a reçu ses principales recommandations.

### **Élargissement du mandat du Protecteur du citoyen**

L'Assemblée nationale a accueilli favorablement la recommandation de la Protectrice du citoyen voulant que le vice-protecteur, qui exercera principalement les fonctions dévolues au Protecteur du citoyen et prévues par la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé, soit nommé par le gouvernement sur la seule recommandation du Protecteur du citoyen, sans consultation préalable des organismes représentatifs du milieu de la santé. Le Protecteur du citoyen est d'avis que cette mesure permettra de préserver l'indépendance de la fonction ainsi que son unicité.

Cependant, on n'a pas donné suite à sa recommandation de procéder immédiatement à l'intégration des dispositions de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux dans la Loi sur le Protecteur du citoyen.

### **Mécanisme d'examen des plaintes**

L'Assemblée nationale a accepté la recommandation voulant que les plaintes verbales soient acceptées à toutes les étapes du processus d'examen des plaintes. Cependant, on n'a pas confié au Protecteur du citoyen le droit de regard en ce qui concerne le respect de la procédure d'examen des plaintes par le médecin examinateur et le comité de révision.

### **Certification des résidences privées d'hébergement pour personnes âgées**

L'Assemblée nationale a choisi de rendre la certification obligatoire (certificat de conformité) pour les seules résidences privées pour les personnes âgées, et de conférer la compétence au Protecteur du citoyen pour intervenir à l'égard de ces résidences, en vertu de la Loi sur le Protecteur des usagers. Dans son mémoire, la Protectrice du citoyen recommandait plutôt que toutes les résidences privées désirant accueillir des personnes qui présentent des besoins particuliers et qui sont référées par le réseau de la santé et des services sociaux soient tenues de détenir une certification.

### **Le droit de consentir**

L'Assemblée nationale a accepté la recommandation du Protecteur du citoyen de conserver le droit du citoyen de consentir, de façon expresse, à la communication de renseignements personnels.

Et comme le souhaitait le Protecteur du citoyen, l'Assemblée nationale a rendu plus stricts et sécuritaires les mécanismes de circulation et de conservation des renseignements de santé à l'intérieur du réseau de la santé et des services sociaux.

Le projet de loi a été sanctionné le 30 novembre 2005.

### *Commentaires présentés à la Commission des transports et de l'environnement*

### **Document d'orientation sur les véhicules hors route**

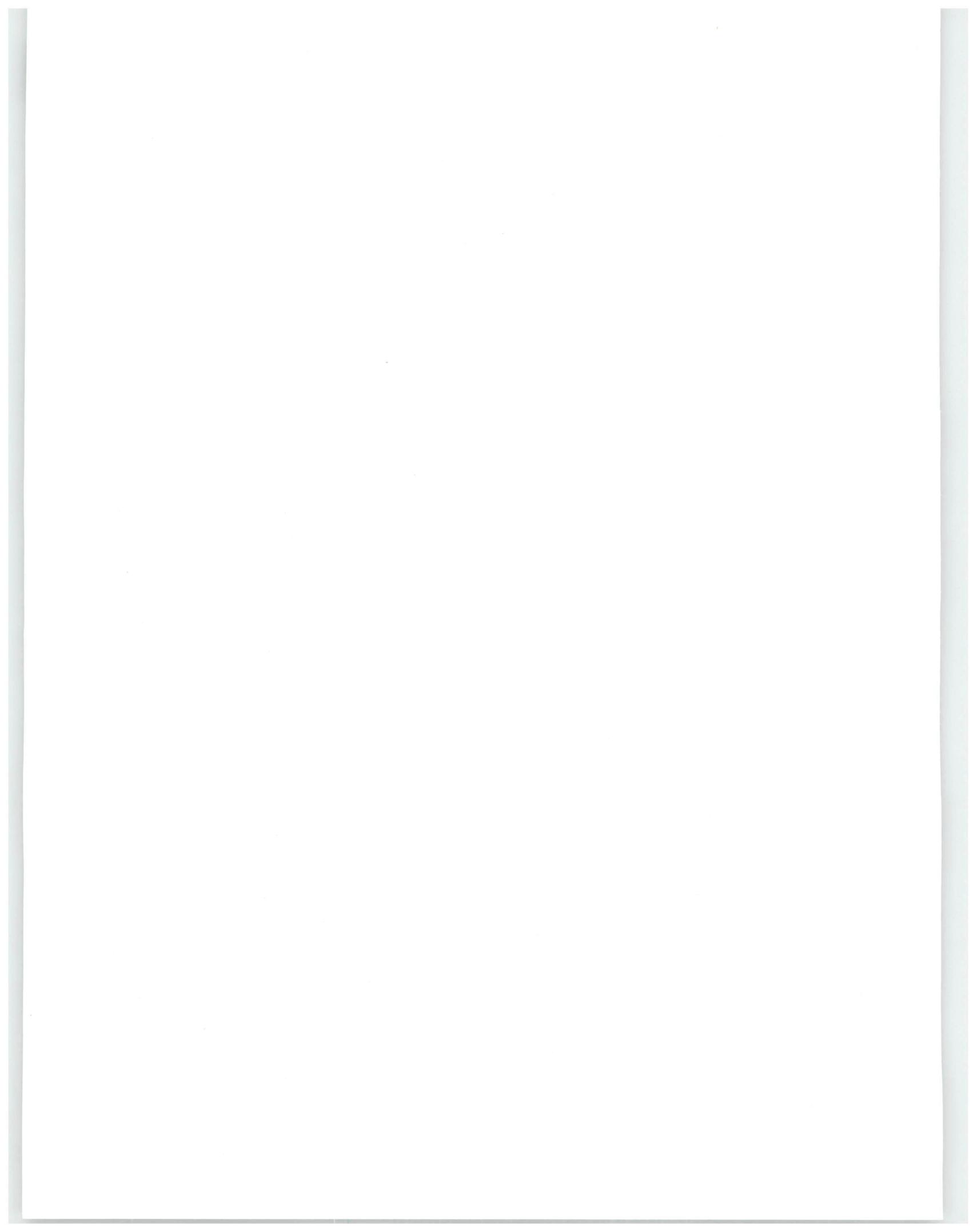
Ce n'est pas la première fois que le Protecteur du citoyen intervient sur la question des véhicules hors route (VHR). Déjà, en 1998, le Protecteur du citoyen avait émis des commentaires auprès du ministère des Transports pour que soit abaissée la vitesse des motoneiges circulant à moins de 30 mètres d'une résidence privée. Cette fois, les remarques sont plutôt consacrées aux propositions qui concernent les recours des citoyens et qui, de l'avis du Protecteur du citoyen, menacent le maintien de règles équitables de coexistence pour l'ensemble des citoyens.

Essentiellement, la ministre proposait, dans son document d'orientation, de protéger l'industrie des VHR et d'assurer la pérennité des réseaux de sentiers par la mise en place de réseaux de sentiers interrégionaux stables, tout en encadrant davantage la pratique de cette activité afin d'en atténuer les impacts négatifs pour les citoyens riverains. L'approche préconisée, privilégiant la concertation, la sensibilisation et un meilleur encadrement de la pratique des VHR au Québec, témoigne de la volonté du gouvernement d'en arriver à un terrain d'entente entre utilisateurs et riverains. Le Protecteur du citoyen ne peut que souscrire à cette démarche, à l'exception de certaines propositions qui, si elles étaient retenues, pourraient rompre l'équilibre des droits au détriment des citoyens riverains et même empêcher la «cohabitation harmonieuse» recherchée par la ministre.

En effet, la principale préoccupation du Protecteur du citoyen concerne l'intention de la ministre de protéger les réseaux interrégionaux contre les recours devant les tribunaux. La sévérité de la mesure proposée apparaît disproportionnée compte tenu de l'objectif recherché. Le Protecteur du citoyen s'inquiète particulièrement du déséquilibre qu'engendrerait une telle immunité législative quant aux pouvoirs des citoyens riverains face à ceux des groupes représentant les utilisateurs, soutenus par l'État et les municipalités soucieux de protéger les retombées économiques de la pratique des VHR. Dans une société de droit comme la nôtre, il importe que tous les citoyens disposent, en toute égalité, de mécanismes leur permettant de se faire entendre. Le recours aux tribunaux représente une garantie ultime de faire reconnaître ses droits par un tiers indépendant. Le rétablissement du droit de recourir aux tribunaux devrait, de surcroît, être accompagné de la mise en place d'un mécanisme impartial et efficace de traitement des plaintes. L'existence d'un tel processus aurait l'avantage d'offrir aux citoyens une alternative valable avant de songer à recourir aux tribunaux.

De plus, le Protecteur du citoyen croit qu'il faut assurer une représentation équitable des citoyens riverains des sentiers de VHR aux tables de concertation et au comité consultatif provincial. Enfin, le Protecteur du citoyen souhaite que le ministère des Transports demeure imputable du bien-fondé des règlements municipaux autorisant la circulation des VHR sur les chemins publics et qu'il ait l'obligation de vérifier qu'ils résultent d'un consensus.

Note: Il est possible de consulter gratuitement l'ensemble des lois et règlements en vigueur au Québec en visitant le site Internet des Publications du Québec au [www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca).



Le Protecteur du citoyen participe à diverses activités publiques qui visent à mieux faire connaître son rôle ainsi que le recours offert à toute personne qui éprouve un problème avec l'administration publique. Le Protecteur du citoyen répond également aux demandes des médias soit lors d'entrevues ou de conférence de presse pour expliquer ses positions ou encore traiter d'une situation particulière. De plus, dans l'exercice de ses fonctions, le Protecteur du citoyen participe régulièrement à des rencontres dans le cadre de congrès, conférences, colloques et salons d'exposition. Cette année, il s'est adressé à différents groupes de citoyens, d'associations et d'employés de la fonction publique afin de mieux faire connaître son rôle et son mandat. Voici la liste des rencontres qui se sont tenues en 2005-2006 :

### *Février 2005*

- Salon *Visez droit* organisé par le Barreau de Montréal.

### *Avril 2005*

- Cercle des fermières de Sherbrooke à Rock Forest.

### *Mai 2005*

- Groupe Esperanza à Québec.

### *Septembre 2005*

- Rencontre tenue à Québec avec les conseillers en indemnisation de la Société de l'assurance automobile du Québec – Québec.
- *Journée info aînés* de la MRC du Haut-Saint-François à Cookshire.
- Accueil de six boursiers de la Fondation Jean-Charles-Bonenfant dans le cadre d'un stage d'une journée au Protecteur du citoyen afin de connaître le fonctionnement de l'institution – Québec.

### *Octobre 2005*

- Rencontre avec les nouveaux agents d'indemnisation de la Société de l'assurance automobile du Québec – Québec.

- Commission de l'éthique, de la science et de la technologie en collaboration avec la Chaire Raoul-Dandurand en études stratégiques et diplomatiques (UQAM). Animation des débats lors du Forum public ayant pour thème l'utilisation des données biométriques à des fins de sécurité : questionnement sur les enjeux éthiques – Montréal.
- Collège Ahuntsic – Rencontre avec les étudiants inscrits au cours d'introduction au droit. Cette rencontre portait sur le rôle et le mandat du Protecteur du citoyen et sur le travail quotidien d'un technicien en droit au Protecteur du citoyen.

### *Novembre 2005*

- Forum des sous-ministres du gouvernement du Québec. La Protectrice du citoyen a présenté un bilan de la situation concernant ses interventions auprès des ministères et des organismes gouvernementaux depuis les cinq dernières années.
- Association des grands diplômés de l'Université Laval. Rencontre avec les étudiants de l'Université Laval – Québec.
- Cercle des sous-ministres adjoints et des dirigeants d'organismes – Québec.
- Participation à la journée «Portes ouvertes» au palais de justice de Québec.

### *Février 2006*

- Centre de formation professionnelle de Lévis – Séance d'information offerte aux étudiants inscrits au cours Auxiliaire familial et social à domicile – Lévis.
- Rencontre avec les représentants des associations communautaires membres de la Corporation de développement communautaire de Yamaska – Nicolet.
- Rencontre avec les citoyens qui fréquentent les différentes associations communautaires de la Corporation de développement communautaire de Yamaska – Nicolet.

## LES ACTIVITÉS DU PROTECTEUR DU CITOYEN SUR LE PLAN NATIONAL ET INTERNATIONAL

Le Protecteur du citoyen, comme beaucoup de ses homologues, participe au maintien et au renforcement de l'État de droit, contribuant ainsi à l'essor de la démocratie et à la promotion des droits de la personne.

Le Protecteur du citoyen du Québec est une institution reconnue tant au Canada qu'à l'étranger pour son professionnalisme, sa contribution au développement de l'institution de l'ombudsman et la qualité de ses actions en matière de coopération internationale.

Le Protecteur du citoyen participe aux activités des associations professionnelles dont il est membre, soit l'Institut International de l'Ombudsman (IIO), le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCPO), l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie (AOMF), l'Association des ombudsmans nord-américains (USOA) ainsi que le Forum canadien des ombudsmans (FCO). Le Protecteur du citoyen soutient les objectifs de ces associations, qui visent entre autres à promouvoir le concept de «l'ombudsmanship», à soutenir les institutions déjà existantes, à assurer la formation du personnel, à encourager la recherche et à diffuser l'information.

### *Les principales activités extérieures du Protecteur du citoyen en 2005-2006*

- Du 11 au 14 mai 2005, deux représentants du Protecteur du citoyen se sont rendus à Kingston en Ontario pour participer à des ateliers de formation ayant pour thème «L'ombudsman spécialiste: travailler derrière les murs d'une prison». Cette formation a été organisée et offerte par le Forum canadien des ombudsmans (FCO). Elle précédait le Congrès annuel du FCO, qui se déroulait sous le thème «Comblent les différences et établir des relations: création d'un terrain d'entente», auquel le Protecteur du citoyen a également participé.
- Du 29 au 31 mai 2005, la Protectrice du citoyen a participé à la rencontre annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP), qui s'est déroulée à Halifax, en Nouvelle-Écosse.
- Une déléguée du Protecteur du citoyen s'est rendue à Nashville, Tennessee, du 19 au 22 septembre 2005, pour participer à la 26<sup>e</sup> édition du Congrès annuel de l'Association des ombudsmans nord-américains. Ce congrès avait pour thème «Operation good government: promoting trust, fairness & accountability».
- La Protectrice du citoyen s'est rendue à St-John's, Antigua-et-Barbuda, du 7 au 9 novembre 2005, pour participer à la réunion du Conseil d'administration de l'Institut International de l'Ombudsman. Lors de cette rencontre, la Protectrice du citoyen a, entre autres, déposé un rapport faisant état de l'organisation et de la tenue du VIII<sup>e</sup> Congrès de l'IIO, qui s'est tenu à Québec en septembre 2004.

- Du 28 au 30 novembre 2005, la Protectrice du citoyen était à Paris afin de prendre part au congrès de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie, qui avait pour thème «Le médiateur: interprète des attentes, acteur des réformes».
- Les bureaux d'ombudsmans de l'Alberta et de la Colombie-Britannique ont organisé une formation adressée spécifiquement aux personnes œuvrant dans les bureaux d'ombudsmans et dont le thème était «Building Excellence in Investigations». Un représentant du Protecteur du citoyen a participé à cet événement, qui s'est tenu les 16 et 17 février 2006 à Victoria, en Colombie-Britannique.

## . 6.2

### ***Invités reçus par le Protecteur du citoyen en 2005-2006***

- Deux délégués du Protecteur du citoyen ont reçu trois enquêteurs du bureau de l'ombudsman de la Thaïlande. Cette délégation était particulièrement intéressée à connaître le fonctionnement du processus d'enquête au Protecteur du citoyen et ses façons de recevoir les plaintes.
- En décembre 2005, dans le cadre d'une coopération interparlementaire, la Protectrice du citoyen, accompagnée de l'un de ses délégués, a rencontré une délégation de parlementaires de la Commission des finances et du budget de l'Assemblée nationale du Burkina Faso. La Protectrice du citoyen a eu l'occasion de présenter le mandat et les attributions de l'institution du Protecteur du citoyen.

## . 6.3

### ***Contribution du Protecteur du citoyen***

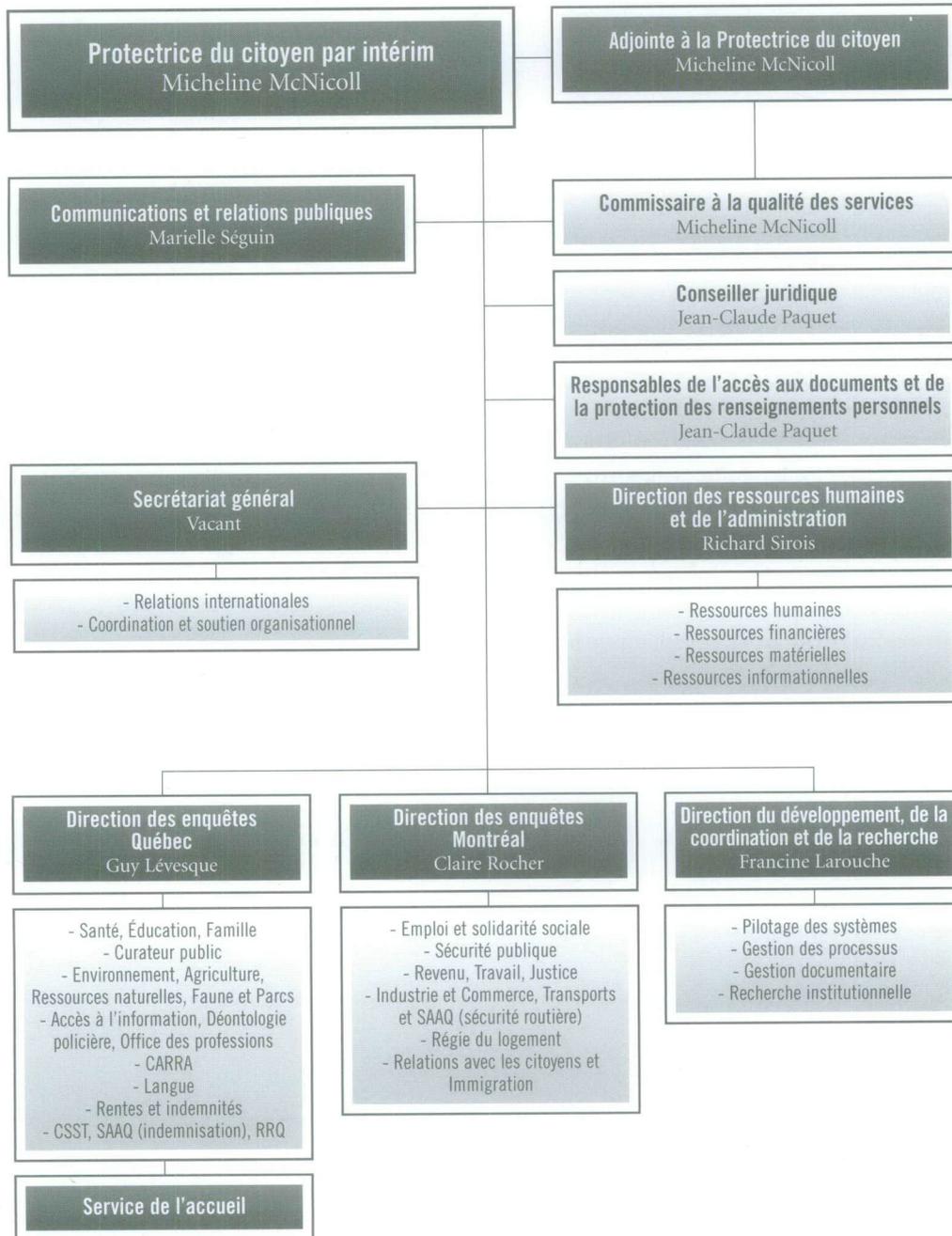
- Le Président du Forum canadien des ombudsmans, l'ombudsman du Nouveau-Brunswick, a été invité à soumettre un mémoire à la Commission Gomery. À cette occasion, il a proposé aux membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires de s'associer également à cette démarche. Ainsi, le Protecteur du citoyen du Québec, tout comme ses homologues canadiens, a rappelé l'importance de relancer la proposition de nommer un ombudsman parlementaire qui aurait juridiction sur l'ensemble des services publics fédéraux.

Le rapport de gestion intégré au rapport annuel a été élaboré conformément aux exigences de la Loi sur l'administration publique à laquelle le Protecteur du citoyen a choisi de se soumettre.

## Les données administratives

### L'organigramme (au 31 mars 2006)

7.1.



## La gestion des ressources

### Les ressources humaines

Au 31 mars 2006, le Protecteur du citoyen disposait de 94 postes autorisés qui étaient affectés selon la répartition suivante:

	Hors-cadre	Gestionnaire	Professionnel	Technicien	Soutien	TOTAL
Bureau de la Protectrice du citoyen	2	1	1		1	5
Commissaire à la qualité des services			1			1
Service juridique			1	1	1	3
Secrétariat général et communications		1	2		1	4
Direction des ressources humaines et de l'administration		1	4	5	3	13
Service de l'accueil				1	5	6
Direction des enquêtes – Québec		2	16	7	4	29
Direction des enquêtes – Montréal		1	12	13	2	28
Direction du développement, de la coordination et de la recherche		1	3	1		5
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>94</b>

Plusieurs employés occasionnels sont venus compléter, en cours d'année, les efforts du personnel régulier pour permettre au Protecteur du citoyen d'assumer pleinement sa mission, notamment pour le remplacement des personnes en congé de maladie, en congé de maternité, en congé sans solde ou encore en prêt de services, une mesure favorisée pour permettre le ressourcement du personnel.

Le maintien et le développement de l'expertise du personnel sont demeurés une priorité en 2005-2006. En plus des formations individuelles, le plan annuel a permis de développer, par des formations de groupe, les compétences du personnel en lien avec les thèmes suivants:

- L'utilisation optimale du système de gestion des dossiers d'enquête.
- Le développement et la mise en œuvre d'une démarche éthique structurée.
- L'accroissement des habiletés professionnelles en matière d'études et d'enquêtes.
- Le développement des stratégies d'accueil adaptées aux clientèles.
- L'adaptation au changement dans le milieu de travail.

## Les ressources financières

Les crédits alloués par l'Assemblée nationale au Protecteur du citoyen pour l'année 2005-2006 ont été utilisés de la façon suivante:

### État des dépenses pour les exercices se terminant les 31 mars 2005 et 2006

	2004-2005 (\$)	2005-2006 (\$) *
<b>Rémunération</b>		
Employés réguliers et occasionnels	5 251 495	5 160 227
Contribution de l'employeur	536 096	537 939
Pensions aux anciens protecteurs du citoyen	250 277	255 775
<b>TOTAL</b>	<b>6 037 868</b>	<b>5 953 941</b>
<b>Fonctionnement</b>		
Transport et communication	606 486	314 521
Services professionnels et administratifs	205 284	418 099
Entretien et réparation	61 775	57 997
Loyer et location	667 799	758 091
Fournitures et approvisionnement	83 888	78 043
Matériel et équipement	45 201	107 360
Autres dépenses	1 988	1 485
Amortissement	127 485	294 759
<b>TOTAL</b>	<b>1 799 906</b>	<b>2 030 355</b>
<b>Immobilisations</b>		
Développement informatique	886 433	57 272
Matériel et équipement	49 538	59 025
<b>TOTAL</b>	<b>935 971</b>	<b>116 297</b>
<b>GRAND TOTAL</b>	<b>8 773 745</b>	<b>8 100 593</b>

\* Dépenses estimées au 31 mars 2006.

On observe dans ce tableau quelques variations significatives des dépenses par rapport à l'année dernière:

- Transport et communication : retour au niveau habituel des dépenses après des frais exceptionnels en 2004-2005 liés à la tenue à Québec du congrès de l'Institut International de l'Ombudsman.
- Services professionnels et administratifs: l'intégration annoncée du Protecteur des usagers du domaine de la santé et des services sociaux au 1<sup>er</sup> avril 2006, a amené la réalisation de travaux préparatoires en communication de même que pour les systèmes d'information.
- Loyer et location: ajustement du coût des loyers des bureaux comme suite à la révision du plan triennal de la Société immobilière du Québec.

- **Matériel et équipement:** renouvellement d'une partie de l'ameublement de bureau et aménagement de postes de travail avec cloisons intégrées.
- **Amortissement:** début de la comptabilisation de l'amortissement du nouveau système informatisé de soutien à la mission implanté le 1<sup>er</sup> avril 2005.
- **Développement informatique:** retour à la normale après le développement du nouveau système informatisé de soutien à la mission.

Le tableau suivant présente l'allocation des ressources financières en s'appuyant sur la structure administrative et l'organisation du travail du Protecteur du citoyen.

	Personnes	Dépenses		Total	%
		Rémunération	Fonctionnement		
		\$	\$		
Cabinet et soutien à la mission	9	744 184	166 174	910 358	12
Services directs					
Accueil	6	239 008	110 783	349 791	5
Direction enquêtes - Québec	29	1 754 535	535 450	2 289 985	30
Direction enquêtes - Montréal	28	1 602 440	516 986	2 119 426	27
Direction du développement, de la coordination et de la recherche	5	353 080	92 319	445 399	6
Communications	4	277 032	73 855	350 887	5
Administration	13	727 888	240 029	967 917	13
Amortissement			294 759	294 759	4
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>5 698 166</b>	<b>2 030 355</b>	<b>7 728 521</b>	<b>100</b>

Note: Ce tableau n'affiche pas les dépenses de pension des anciens Protecteurs du citoyen et adjoints. Les dépenses de fonctionnement sont distribuées au prorata des ressources humaines.

### *Les ressources informationnelles*

Le système de gestion des dossiers d'enquête constitue le principal moyen de suivi des dossiers de plainte et des demandes adressées par les citoyens au Protecteur du citoyen. Il soutient directement la réalisation de la mission de notre institution. Un nouveau système a été implanté le 1<sup>er</sup> avril 2005 et son développement a été complété au cours de l'année 2005-2006. Il permettra un meilleur suivi des dossiers et facilitera grandement la gestion et la reddition de comptes.

De plus, l'intégration du Protecteur des usagers du domaine de la santé et des services sociaux, prévue le 1<sup>er</sup> avril 2006 conformément aux dispositions du projet de loi n° 83 (Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux et d'autres dispositions législatives), a amené le Protecteur du citoyen à déployer en 2005-2006 des efforts d'analyse et de préparation des outils et de l'environnement informatique. L'adaptation du nouveau système de gestion des dossiers d'enquête pour permettre de gérer les dossiers du domaine de la santé et des services sociaux constituera le chantier principal en ressources informationnelles en 2006-2007.

## La planification stratégique

7.3.

7

LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Le plan stratégique 2004-2008 s'articule autour de trois grandes orientations. Comme il s'agit de travaux en continu durant quatre années, des rappels des résultats inscrits au rapport 2004-2005 ont parfois été nécessaires afin de bien cerner le contexte. La dernière année a été marquée par de nombreux travaux liés à l'intégration du Protecteur des usagers en matière de santé et des services sociaux à l'institution du Protecteur du citoyen, travaux dont il est fait mention ailleurs dans ce rapport. Cette conjoncture particulière a bousculé, voire carrément suspendu la mise en œuvre de certaines actions. Nous avons retenu, pour ce rapport, les orientations pour lesquelles il y a eu des activités et des résultats additionnels.

### ORIENTATION 1

Veiller au respect des droits des citoyens dans un contexte de changement.

#### ► AXE D'INTERVENTION 1:

Veiller à ce que les règles démocratiques établies soient suivies en toute transparence et que les valeurs de justice sociale et de solidarité soient respectées.

#### OBJECTIFS :

- Développer une grille d'analyse pour accroître l'efficacité de notre veille.
- Donner priorité à cette activité de veille.

#### RÉSULTATS :

- En 2004-2005, deux comités avaient été formés : le premier sur la modernisation de l'État, le second sur le gouvernement en ligne. Le processus administratif sur la veille parlementaire a été revu et un document de référence, contenant une grille d'analyse, a été élaboré à l'intention du personnel dans le but de lui permettre d'avoir une vision intégrée des différents chantiers gouvernementaux et des effets potentiels pour le citoyen.
- En 2005-2006, le personnel des enquêtes a reçu une formation sur la procédure parlementaire.
- Des précisions ont été apportées quant aux mandats des comités sur la modernisation et le gouvernement en ligne afin de soutenir les interventions dans ce domaine et maximiser la veille.

### ORIENTATION 2

Faire connaître davantage l'institution du Protecteur du citoyen et faire la promotion des valeurs qu'il véhicule.

#### ► AXE D'INTERVENTION 1:

Accroître la notoriété du Protecteur du citoyen auprès des différents segments de la population et des agents multiplicateurs que sont les organismes communautaires et les associations.

#### OBJECTIF :

- Se faire mieux connaître de différents publics cibles dont les jeunes, les immigrants et la population du Grand Montréal.

**RÉSULTATS :**

- En 2005-2006, les efforts ont surtout porté sur les groupes d'aide ou d'accompagnement des citoyens, et une vingtaine de rencontres ont eu lieu.
- Les efforts de communication se sont traduits par une hausse du pourcentage des demandes sous la compétence du Protecteur du citoyen, passant de 54,7% en 2004-2005, à 57,6% en 2005-2006.

**ORIENTATION 3**

Être une organisation performante et modèle, axée sur le service aux citoyens.

**► AXE D'INTERVENTION 1:**

Développer l'expertise pour faire face aux nouveaux défis et stimuler l'engagement de son personnel.

**OBJECTIFS:**

- Revoir le profil de compétences pour améliorer la sélection et la formation de personnel.
- Utiliser au maximum les compétences de son personnel et favoriser son développement.
- Favoriser un climat de travail stimulant.

**RÉSULTATS:**

- En 2004-2005, le profil de compétences des professionnels de la Direction des enquêtes a été revu et un portrait évolutif de la main-d'œuvre sur un horizon des cinq prochaines années a été réalisé.
- En 2005-2006, l'examen du profil des compétences des techniciennes a été amorcé ainsi que la révision de leur description d'emploi.

**► AXE D'INTERVENTION 2:**

Améliorer nos façons de faire en matière d'études, d'analyses et d'enquêtes.

**OBJECTIFS:**

- Développer une plus grande rigueur dans nos processus de travail.
- Accroître la cohérence des interventions institutionnelles.
- Se donner une démarche éthique structurée.
- Se doter d'outils modernes pour soutenir la qualité de nos interventions et permettre une meilleure reddition de comptes.

**RÉSULTATS:**

- Implantation d'une nouvelle codification administrative des dossiers de veille parlementaire et de consultations.
- Session de formation destinée à tout le personnel du Protecteur du citoyen sur le raisonnement éthique.

- Consultations en cours pour l'élaboration d'un énoncé de valeurs du Protecteur du citoyen, incluant les volets santé et services sociaux.
- Formation additionnelle sur la gestion des dossiers d'enquêtes pour faciliter l'adaptation au nouveau système informatique.
- Soutien des utilisateurs par l'équipe de pilotage du nouveau système informatique visant à apporter des améliorations pour une plus grande performance.
- Développement et expérimentation d'une méthodologie de recherche-action en matière d'intervention systémique.
- Création d'une nouvelle direction du développement, de la coordination et de la recherche.

### ► AXE D'INTERVENTION 3:

Être une organisation centrée sur la réponse aux besoins de tous les citoyens.

#### OBJECTIFS:

- Développer des stratégies d'accueil adaptées aux particularités de certaines clientèles vulnérables ou démunies.
- Accorder une attention particulière aux délais de réponse et à la manière de conclure un dossier avec un citoyen.
- Soutenir adéquatement le personnel qui vit une situation stressante avec la clientèle.

#### RÉSULTATS:

- Le législateur a confié au Protecteur du citoyen les responsabilités auparavant dévolues au Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux dans le but, entre autres, de créer une porte d'entrée unique pour les citoyens. Se préparer à assumer cette nouvelle mission, intégrer une organisation avec tout son personnel, a mobilisé les énergies d'un grand nombre de personnes dans les deux organisations.
- Sur le plan des ressources humaines, de nombreux efforts ont été fournis afin d'offrir une information continue à tous les membres du personnel.
- Des rencontres avec l'ensemble du personnel des deux organisations ont eu lieu pour demeurer à l'écoute des préoccupations légitimes des employés et répondre aux interrogations.
- Un comité chargé de veiller aux aspects humains de l'intégration a été formé.
- Sur le plan matériel, l'accent a été mis sur la nécessité de rassembler les équipes de travail le plus tôt possible. Ce choix comporte des conséquences tant en regard des installations informatiques que de l'aménagement des locaux et le déménagement des bureaux.
- Sur le plan des processus de travail, plusieurs comités ont œuvré pour harmoniser les façons de faire, occasionnant ainsi d'autres changements.

En 2004-2005, le Protecteur du citoyen faisait état du sondage sur la satisfaction de sa clientèle, réalisé avec l'Outil québécois de mesure. Les données fournies par ce sondage avaient permis d'identifier clairement la «dimension relationnelle» comme créneau d'amélioration possible. Le personnel avait donc été sensibilisé à

l'importance de prendre le temps de bien cerner les attentes des personnes qui s'adressent au Protecteur du citoyen, de situer la mission et les interventions possibles du Protecteur du citoyen, et de référer à d'autres organisations le cas échéant. Aussi, les employés ont été invités à expliquer, et même à réexpliquer, les motifs qui fondent nos conclusions.

- Dans cette optique, en 2005-2006, des sessions de formation ont été données au personnel du service de l'accueil et des directions des enquêtes sur l'intervention auprès de la clientèle qui présente un problème de santé mentale.
- Des sessions de formation ont été offertes aux techniciennes et aux délégués des directions des enquêtes sur l'impartialité.

## . 7.4

## La Déclaration de services aux citoyens 2005-2006

Dans sa Déclaration de services aux citoyens 2004-2007, le Protecteur du citoyen énonçait les engagements pris par l'ensemble du personnel relativement à l'accessibilité, la diligence et la qualité des communications.

Le Protecteur du citoyen réaffirme sa volonté que le citoyen demeure au centre des préoccupations quotidiennes de tout son personnel.

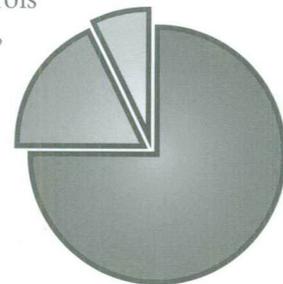
Au cours de l'exercice 2005-2006, le personnel s'est adapté à un nouveau système informatique de gestion des dossiers ainsi qu'aux changements qui en ont découlé dans le processus opérationnel.

### Accessibilité téléphonique

#### En moins de trois minutes, un téléphoniste répond à votre appel.

En 2005-2006, nous avons répondu en moins de trois minutes à 75% des 68 169 appels téléphoniques reçus, soit le même taux qu'en 2004-2005<sup>14</sup>. Le taux d'abandon est passé de 6% à 7%.

■	75 %	< 3 minutes
■	18 %	> 3 minutes
■	7 %	abandons



Le Protecteur du citoyen entend poursuivre ses efforts pour accroître sa performance.

14. Les statistiques 2004-2005 concernant la Déclaration de services aux citoyens couvraient une période de 11 mois.

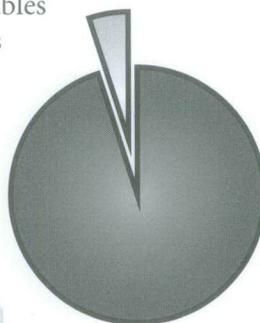
### *Premier contact avec le citoyen*

#### **Dans les deux jours ouvrables, nous accusons réception, verbalement ou par écrit, de votre demande de service.**

Le nouveau système informatique de gestion des dossiers permet à présent de rendre compte du taux de réponse de toutes les demandes de service reçues.

Un premier contact a été établi dans les deux jours ouvrables avec les citoyens pour 98% des demandes de service écrites et téléphoniques, comparativement à 93% lors de l'exercice précédent pour les demandes écrites.

- 98%    ≤ 2 jours ouvrables
- 2%     > 2 jours ouvrables



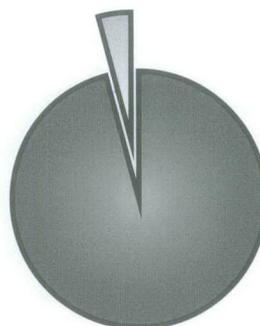
Le Protecteur du citoyen se réjouit de cette performance.

### *Traitement diligent des demandes de service*

#### **Dans les deux jours ouvrables, nous vous dirigeons vers une ressource appropriée.**

Le Protecteur du citoyen a dirigé vers une ressource appropriée, dans les deux jours ouvrables, 97% des demandes de service ne relevant pas de sa compétence, dépassant ainsi légèrement sa cible (96%). La performance atteinte en 2004-2005 était de 93%.

- 97%    ≤ 2 jours ouvrables
- 3%     > 2 jours ouvrables

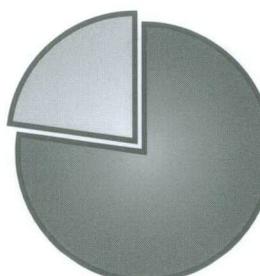


#### ***Dans les dix jours ouvrables, nous mettons tout en œuvre pour traiter votre demande et nous vous informons de tout délai additionnel.***

En 2005-2006, 78% des demandes de service sous compétence ont été traitées dans un délai de dix jours ouvrables et moins, comparativement à 66% en 2004-2005.

Dans les dix jours ouvrables, pour les dossiers qui n'ont pas été terminés, 63% des citoyens ont été informés du délai additionnel.

- 78%    ≤ 1 à 10 jours
- 23%    ≤ 11 jours et plus



Le Protecteur du citoyen entend accroître sa performance.

## ***Le rapport du Commissaire à la qualité des services***

En cas d'insatisfaction sur la nature ou la qualité des services offerts par le Protecteur du citoyen, de même qu'à l'égard du comportement de son personnel, le citoyen peut adresser une plainte au Commissaire à la qualité des services du Protecteur du citoyen.

Le Commissaire s'engage à assurer le traitement de chacune des plaintes reçues avec la plus grande ouverture possible, en toute confidentialité et impartialité, dans un délai maximal de 10 jours ouvrables. Dans le cas où la plainte ne pourrait être traitée dans ce délai, le Commissaire en informe le citoyen.

En 2005-2006, 104 motifs de plainte ont été formulés par 84 personnes, ce qui constitue une diminution importante par rapport à l'année précédente, où 195 motifs de plainte avaient été formulés par 151 personnes.

Parmi les motifs de plainte ayant été traités en 2005-2006, 10 ont donné lieu à des correctifs ou à une mesure supplémentaire comme un complément d'information, ce qui permet au Protecteur du citoyen de maximiser la qualité de ses services.

Contrairement aux dernières années, où l'insatisfaction la plus souvent mentionnée concernait le délai à retourner un appel ou à fournir des conclusions, les motifs de mécontentement les plus souvent exprimés par les citoyens en 2005-2006 ont été le refus d'intervenir, le processus d'enquête, ainsi que les conclusions rendues.

## ***L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels***

### *L'application de la Loi sur les renseignements personnels*

En vertu du Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels, chaque ministère ou organisme doit procéder à une évaluation annuelle de la protection des renseignements personnels et en faire état dans son rapport annuel.

### *Les activités de sensibilisation et de formation en 2005-2006*

Tous les nouveaux membres du personnel ont reçu une formation de trois heures sur l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

### *Demande d'accès à l'information: statistiques*

Au cours de l'exercice 2005-2006, 45 demandes d'accès ont été adressées au Protecteur du citoyen en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

De ce nombre, il y a :

1. 40 demandes d'accès aux renseignements nominatifs
2. 3 demandes d'accès à des documents administratifs
3. 2 demandes de rectification de renseignements nominatifs

Pour le traitement des 40 demandes d'accès aux renseignements nominatifs et des 2 demandes de rectification, 141 dossiers de la Direction des enquêtes et 10 dossiers de plainte du Commissaire à la qualité des services ont été analysés.

### *Statistiques des 8 dernières années*

ANNÉES	NOMBRE DE DEMANDES
2005-2006	45
2004-2005	38
2003-2004	34
2002-2003	46
2001-2002	30
2000-2001	30
1999-2000	30
1998-1999	28

## Les collaborateurs et les collaboratrices

La Protectrice du citoyen par intérim remercie l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices qui, à un moment ou l'autre de l'année, ont contribué à la réalisation de la mission du Protecteur du citoyen. Ces personnes sont :

AHIER Marie	FALARDEAU Louise	OSTIGUY Manon
ALAIN Aline	FORTIER François	PAGÉ Guy
ALARIE Pierre	FOURNIER Berthe	PAQUET Jean-Claude
ANTILA Kim	GAGNON Lucie	PAQUETTE Louise
ARCHAMBAULT Marie-France	GAGNON Suzanne	PÉLOQUIN Marie-José
BAILLARGEON Rita	GIRARD Claude	PERRON David
BEAULIEU Stéphane	GOSELIN Dorys	PICARD Suzanne
BEAUPRÉ Claire	GUAY Robert	PILON Diane
BÉDARD Jean-Pierre	HUDON SZIGETI Frances	PLANTE Patrick
BÉLANGER Claude	LABERGE Serge	POULIN Lucie
BERGERON Ann	LABONTÉ Michel	PRÉVOST France
BERTHELOT Marjolaine	LADOUCEUR Marie-Claude	RACETTE Anne-Marie
BLACKBURN France	LALIBERTÉ Guy	ROCHER Claire
BOLDUC Yves M.	LALIBERTÉ Martine	ROUSSEAU Sylvie
BOUCHARD Alain	LANGEVIN Vicky	ROWLEY Pascale
BOUCHARD Dominique	LAQUERRE Nathalie	SASSEVILLE André
BOULAIS Jean-Frédéric	LAROUCHE Francine	SÉGUIN Marielle
BOULIANNE Josée	LAROUCHE Francyne	SÉVIGNY Monique
BOURGET François	LAVOIE Lucie	SIMAO Isabel
BOUTIN Andrée	LÉGARÉ Louise	SIROIS Richard
BUSSIÈRES Jo-Anne	LESSARD Michèle	SIYOMVO Freddy
CAILLOUX Mariette	LEVAC Lucie	ST-PIERRE Philippe
CARON Danielle	LÉVESQUE Guy	SWEENEY Linda
CARRIÈRE Chantal	LIRETTE Marlène	TALBOT Suzanne
CHASSÉ Lyne	LYNCH Micheline	THÉROUX Sylvie
CLÉMENT Sylvie	MARCOTTE Isabelle	TONDREAU Audray
CUSSON Johanne	MAYER Lise	TOUCHETTE Stéphane
DAGUERRE André	MCKAY GAGNÉ Louise	TREMBLAY Karine
D'AMOURS Jacinthe	MORIN Pierre	TREMBLAY Lissia C.
DAOUST Geneviève	NADEAU Julie	TREMBLAY Mona
DE PASSILLÉ Philippe	NADEAU Lorraine	TURCOTTE Sylvie
DUBUC HICKEY Diane	NUNEZ Egidio	VINCENT Céline
DUFOUR Francine	NORMAND Margaret	VINCENT Élisabeth
DUGUAY Suzanne	OSORIO Alejandra	WENTSER Georges

Employées en prêt de service ayant été absentes toute l'année:

DESCHÊNES Lyne  
RIOUX Sophie  
ROUSSEAU Fernande

Employées en congé sans solde ayant été absentes toute l'année:

BOULANGER Annie  
TEIXEIRA Armenia

## Les statistiques

7.8.

LES STATISTIQUES

Les pages suivantes présentent les données sur les principales activités des directions d'enquête du Protecteur du citoyen pour l'exercice 2005-2006.

Une modification importante a été apportée au système informatique de gestion des dossiers d'enquête. Ainsi, depuis le 1<sup>er</sup> avril 2005, outre le nombre de demandes dont il est saisi, le Protecteur du citoyen est en mesure de dénombrer les objets de plainte, soit chaque motif d'insatisfaction exprimé par les citoyens. Ainsi, un dossier peut compter plus d'un objet de plainte.

Les données 2005-2006 font donc état des demandes et objets de plainte reçus. Elles incluent les objets de plainte réactivés ainsi que les dossiers créés sur l'initiative du Protecteur du citoyen.

### *Définitions utiles à la compréhension des données*

Objet de plainte traité: intervention auprès d'un ministère ou d'un organisme de la compétence du Protecteur du citoyen au terme de laquelle celui-ci conclut que la plainte est fondée ou non en raison d'un acte ou d'une omission imputable au ministère ou à l'organisme public.

Objet de plainte refusé et traitement interrompu: demande pour laquelle le Protecteur du citoyen refuse d'intervenir ou doit interrompre son intervention parce qu'il constate qu'il n'a pas le droit d'intervenir pour l'un ou l'autre des divers motifs inscrits à la Loi sur le Protecteur du citoyen, même si la demande vise un acte ou une omission d'un organisme de sa compétence.

Objet de plainte retiré par le citoyen: demande d'intervention pour laquelle le Protecteur du citoyen met fin à son intervention à la demande du citoyen.

Objet de plainte référé: demande d'intervention concernant un ministère ou un organisme de la compétence du Protecteur du citoyen, où celui-ci invite le citoyen à soumettre d'abord son litige à l'organisme visé.

Renseignement fourni: demande d'information concernant un ministère ou un organisme de la compétence du Protecteur du citoyen.

Demande hors compétence: toute demande concernant un organisme non assujéti à la compétence du Protecteur du citoyen.

## Résumé des données de l'exercice

Le 1<sup>er</sup> avril 2005, 996 dossiers étaient en traitement. Durant l'exercice 2005-2006, le Protecteur du citoyen a créé 17 191 dossiers. Il a reçu 17 870 objets de plainte et 262 ont été réactivés.

Le Protecteur du citoyen a conclu 18 283 objets de plainte, dont 10 540 visaient des organismes sous sa compétence.

L'exercice s'est terminé avec, en traitement, 791 dossiers et 845 objets de plainte.

### . TABLEAU 1 Évolution du nombre de demandes depuis 2003-2004

2003-2004	2004-2005	2005-2006	
Dossiers*		Dossiers	Objets**
20 158	18 565	17 191	18 132

\* Inclut les dossiers réactivés au cours de l'exercice.

\*\* Inclut les objets réactivés au cours de l'exercice.

## Provenance des objets de plainte reçus en 2005-2006

. TABLEAU 2

7

LES STATISTIQUES

RÉGIONS	Population**		Objet*	
	n	%	n	%
(01) Bas-Saint-Laurent	201 882	2,7	347	3,3
(02) Saguenay — Lac-Saint-Jean	275 427	3,6	257	2,5
(03) Capitale-Nationale	667 876	8,8	1 629	15,7
(04) Mauricie	260 078	3,4	513	4,9
(05) Estrie	300 383	4,0	386	3,7
(06) Montréal	1 873 813	24,7	2 936	28,2
(07) Outaouais	341 752	4,5	421	4,0
(08) Abitibi-Témiscamingue	145 097	1,9	199	1,9
(09) Côte-Nord	96 423	1,3	140	1,3
(10) Nord-du-Québec	40 246	0,5	13	0,1
(11) Gaspésie — Îles-de-la-Madeleine	96 361	1,3	180	1,7
(12) Chaudière-Appalaches	396 171	5,2	415	4,0
(13) Laval	370 368	4,9	306	2,9
(14) Lanaudière	424 223	5,6	374	3,6
(15) Laurentides	509 459	6,7	752	7,2
(16) Montérégie	1 371 731	18,1	1 169	11,2
(17) Centre-du-Québec	226 856	3,0	250	2,4
Extérieur du Québec	...	...	102	1,0
Inconnue	...	...	13	0,1
<b>TOTAL</b>	<b>7 598 146</b>		<b>10 402</b>	

\* Jugés initialement sous compétence. Inclut les objets réactivés au cours de l'exercice.

\*\* Source : *Institut de la statistique du Québec*. Profils des régions et des MRC. Estimation de la population totale par région administrative du Québec en 2005.

## . TABLEAU 3

**Principaux ministères et organismes visés\***  
**par les objets de plainte reçus\*\***  
 en 2005-2006

	n
Ministère de la Sécurité publique	3 104
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1 495
Société de l'assurance automobile du Québec	1 080
Revenu Québec	1 012
Commission de la santé et de la sécurité du travail	998
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	469
Régie des rentes du Québec	321
Régie de l'assurance maladie du Québec	280
Ministère de la Justice	272
Curateur public	244
Régie du logement	156
Commission des normes du travail	82
Commission des lésions professionnelles	75
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	69
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	61
Tribunal administratif du Québec	52
Autres	632
<b>TOTAL</b>	<b>10 402</b>

\* Ministères et organismes jugés initialement sous compétence pour lesquels le total des objets de plainte reçus en 2005-2006 était supérieur à 50.

\*\* Inclut les objets réactivés au cours de l'exercice.

## . TABLEAU 4

**Demandes hors compétence**  
 en 2005-2006

	Objets	%
Ministères ou organismes fédéraux et des autres provinces	801	10,3
Organismes gouvernementaux non assujettis à la compétence du Protecteur du citoyen	490	6,3
Réseau de l'éducation	86	1,1
Réseau de la santé et des services sociaux	643	8,3
Réseau des centres de la petite enfance	12	0,2
Réseau municipal	425	5,5
Secteur privé	5 169	66,8
Autres	117	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>7 743</b>	

## Renseignements fournis et objets de plainte sous compétence en 2005-2006

. TABLEAU 5

7

LES STATISTIQUES

	Objets	%
Renseignements fournis	760	7,2
Objets de plainte référés	1 147	10,9
Objets de plainte retirés par le citoyen	423	4,0
Objets de plainte refusés et traitements interrompus	2 379	22,6
Objets de plainte traités (traitement complété)	5 831	55,3
<b>TOTAL</b>	<b>10 540</b>	

## Ministères et organismes visés par les objets de plainte en 2005-2006

. TABLEAU 6A

MINISTÈRES ET ORGANISMES	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Agence de l'efficacité énergétique	1	1		2
Assemblée nationale			1	1
Autorité des marchés financiers	17		4	21
Bureau d'audiences publiques sur l'environnement			1	1
Comité de déontologie policière			1	1
Commissaire à la déontologie policière	18	1	25	44
Commissaire au lobbying			1	1
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances	20	6	10	36
Commission d'accès à l'information	17	4	16	37
Commission de la fonction publique du Québec	4	2	1	7
Commission de la santé et de la sécurité du travail	335	115	561	1 011
Commission de l'équité salariale			1	1
Commission de protection du territoire agricole du Québec	4	1	9	14
Commission des lésions professionnelles	6	2	67	75
Commission des normes du travail	33	6	50	89
Commission des relations du travail	3		10	13
Commission municipale du Québec	1		1	2
Commission québécoise des libérations conditionnelles	5	1	17	23
Conseil de la magistrature	1		1	2
Conseil du trésor (Secrétariat du)	3	1	5	9
Conseil permanent de la jeunesse			1	1
Coroner	1	1	1	3
Curateur public	159	35	60	254
La Financière agricole du Québec	5	4	2	11
Ministère de la Culture et des Communications	1	2	4	7
Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine	4	7	18	29
Ministère de la Justice	68	137	62	267
Ministère de la Santé et des Services sociaux	13	3	16	32
Ministère de la Sécurité publique	1 237	620	1 265	3 122

## . TABLEAU 6A

suite

MINISTÈRES ET ORGANISMES	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation	9	4	7	20
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	206	166	120	492
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	613	86	802	1 501
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	15	5	16	36
Ministère des Affaires municipales et des Régions	14	2	9	25
Ministère des Finances	26		12	38
Ministère des Relations internationales	1			1
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	29	8	30	67
Ministère des Services gouvernementaux	1	3		4
Ministère des Transports	4	4	35	43
Ministère du Conseil exécutif	2		6	8
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	31	4	32	67
Ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation	11		2	13
Revenu Québec	441	144	443	1 028
Ministère du Tourisme		1	1	2
Ministère du Travail			9	9
Office de la protection du consommateur	10	5	18	33
Office des personnes handicapées du Québec	2		2	4
Office des professions du Québec	3		4	7
Office québécois de la langue française	6	5	4	15
Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux	14	3	15	32
Régie de l'assurance maladie du Québec	138	20	134	292
Régie des alcools, des courses et des jeux	5	2	6	13
Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec	1			1
Régie des rentes du Québec	143	25	150	318
Régie du bâtiment du Québec	8		19	27
Régie du logement	35	14	101	150
Registraire des entreprises	10	3	10	23
Société de l'assurance automobile du Québec	393	225	453	1 071
Société d'habitation du Québec	15		13	28
Tribunal administratif du Québec	10	1	45	56
<b>TOTAL</b>	<b>4 152</b>	<b>1 679</b>	<b>4 709</b>	<b>10 540</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

## Répartition des objets de plainte conclus en 2005-2006 par mission de certains ministères et organismes

. TABLEAU 6B

LES STATISTIQUES

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Indemnisation des travailleurs	273	94	489	856
Indemnisation des victimes d'actes criminels	62	21	72	155
<b>TOTAL</b>	<b>335</b>	<b>115</b>	<b>561</b>	<b>1 011</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

. TABLEAU 6C

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION, DU LOISIR ET DU SPORT	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Aide financière aux études	193	157	96	446
Autres	13	9	24	46
<b>TOTAL</b>	<b>206</b>	<b>166</b>	<b>120</b>	<b>492</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

. TABLEAU 6D

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Solidarité sociale	571	61	712	1 344
Autres	42	25	90	157
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>86</b>	<b>802</b>	<b>1 501</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

. TABLEAU 6E

MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Services correctionnels	1 230	616	1 247	3 093
Autres	7	4	18	29
<b>TOTAL</b>	<b>1 237</b>	<b>620</b>	<b>1 265</b>	<b>3 122</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

## . TABLEAU 6F

REVENU QUÉBEC	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Fiscalité	289	62	343	694
Perception des pensions alimentaires	152	82	100	334
<b>TOTAL</b>	<b>441</b>	<b>144</b>	<b>443</b>	<b>1 028</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

## . TABLEAU 6G

SOCIÉTÉ DE L'ASSURANCE AUTOMOBILE DU QUÉBEC	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Indemnisation des victimes de la route	202	181	323	706
Code de la sécurité routière	191	44	130	365
<b>TOTAL</b>	<b>393</b>	<b>225</b>	<b>453</b>	<b>1 071</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

## . TABLEAU 6H

MINISTÈRE DE LA JUSTICE	Non fondés	Fondés	Autres*	Total
Directeur de l'état civil	42	124	35	201
Autres	26	13	27	66
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>137</b>	<b>62</b>	<b>267</b>

\* Renseignements fournis et objets de plainte référés, retirés par le citoyen, refusés et traitements interrompus.

## . GRAPHIQUE 1

**Principaux ministères et organismes visés par les  
objets de plainte  
en 2005-2006**

	Objets	%
Ministère de la Sécurité publique	3 122	29,6
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	1 501	14,2
Société de l'assurance automobile du Québec	1 071	10,2
Revenu Québec	1 028	9,8
Commission de la santé et de la sécurité du travail	1 011	9,6
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	492	4,7
Autres	2 315	22,0
<b>TOTAL</b>	<b>10 540</b>	

## Objets de plainte fondés en 2005-2006\*

. TABLEAU 7

LES STATISTIQUES

MINISTÈRES ET ORGANISMES	Traités	Fondés	% Objets de plainte fondés
Ministère de la Justice	205	137	66,8
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	372	166	44,6
Société de l'assurance automobile du Québec	618	225	36,4
Ministère de la Sécurité publique	1 857	620	33,4
Régie du logement	49	14	28,6
Commission de la santé et de la sécurité du travail	450	115	25,6
Ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles	20	5	25,0
Revenu Québec	585	144	24,6
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurance	26	6	23,1
Ministère des Ressources naturelles et de la Faune	37	8	21,6
Commission d'accès à l'information	21	4	19,0
Curateur public	194	35	18,0
Commission des normes du travail	39	6	15,4
Régie des rentes du Québec	168	25	14,9
Régie de l'assurance maladie du Québec	158	20	12,7
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	699	86	12,3
Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs	35	4	11,4
Ministère des Finances du Québec	26	-	-

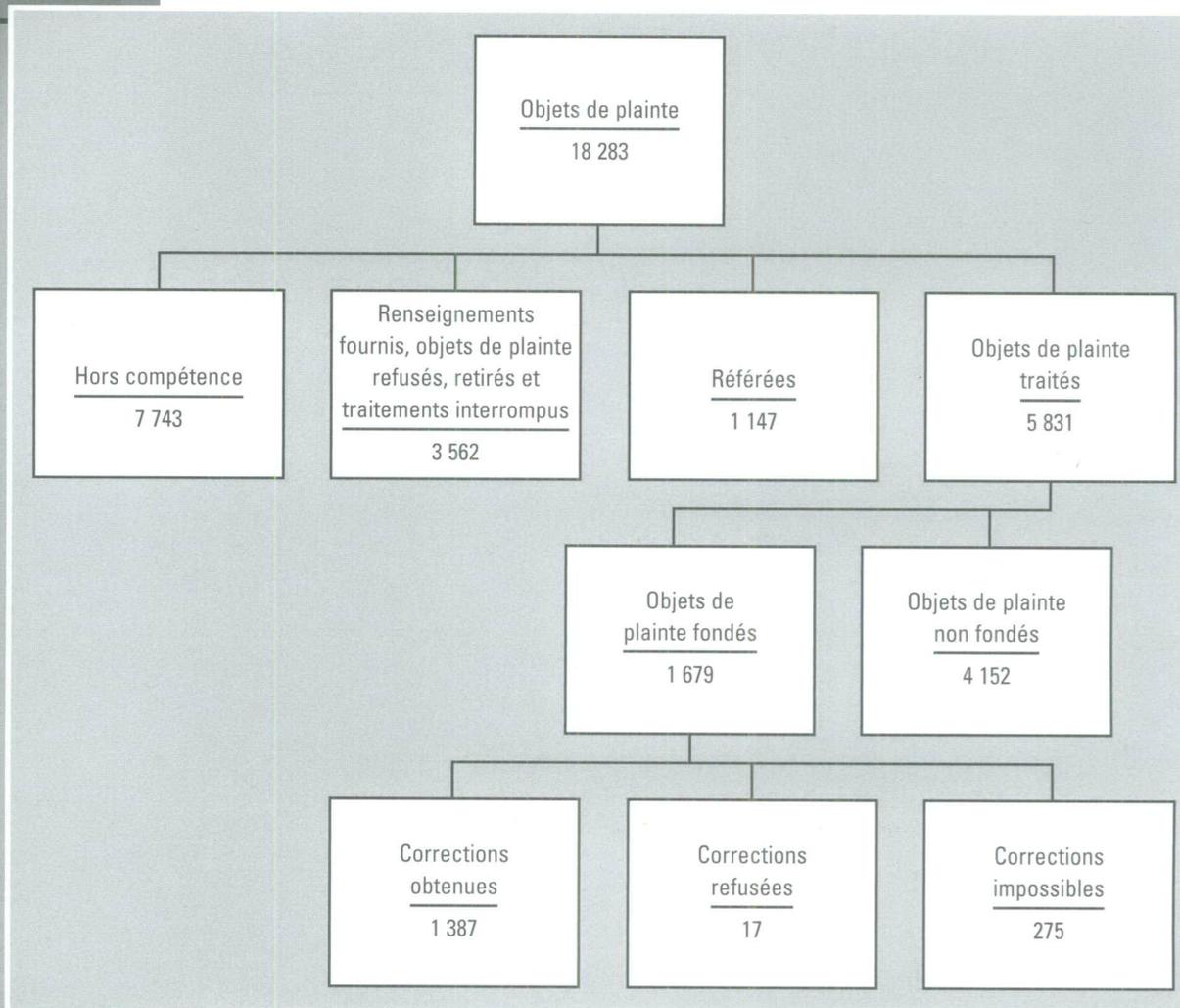
\* Ministères et organismes pour lesquels le total des objets de plainte traités en 2005-2006 est supérieur à 20.

## Types de lésions en 2005-2006

. TABLEAU 8

	Fondés	%
Acte illégal (lois et règlements)	207	12,3
Acte non conforme (directives, politiques, déclaration de services aux citoyens)	659	39,2
Acte déraisonnable	753	44,9
Erreur de fait	60	3,6
<b>TOTAL</b>	<b>1 679</b>	

## Résultat du traitement des objets de plainte en 2005-2006

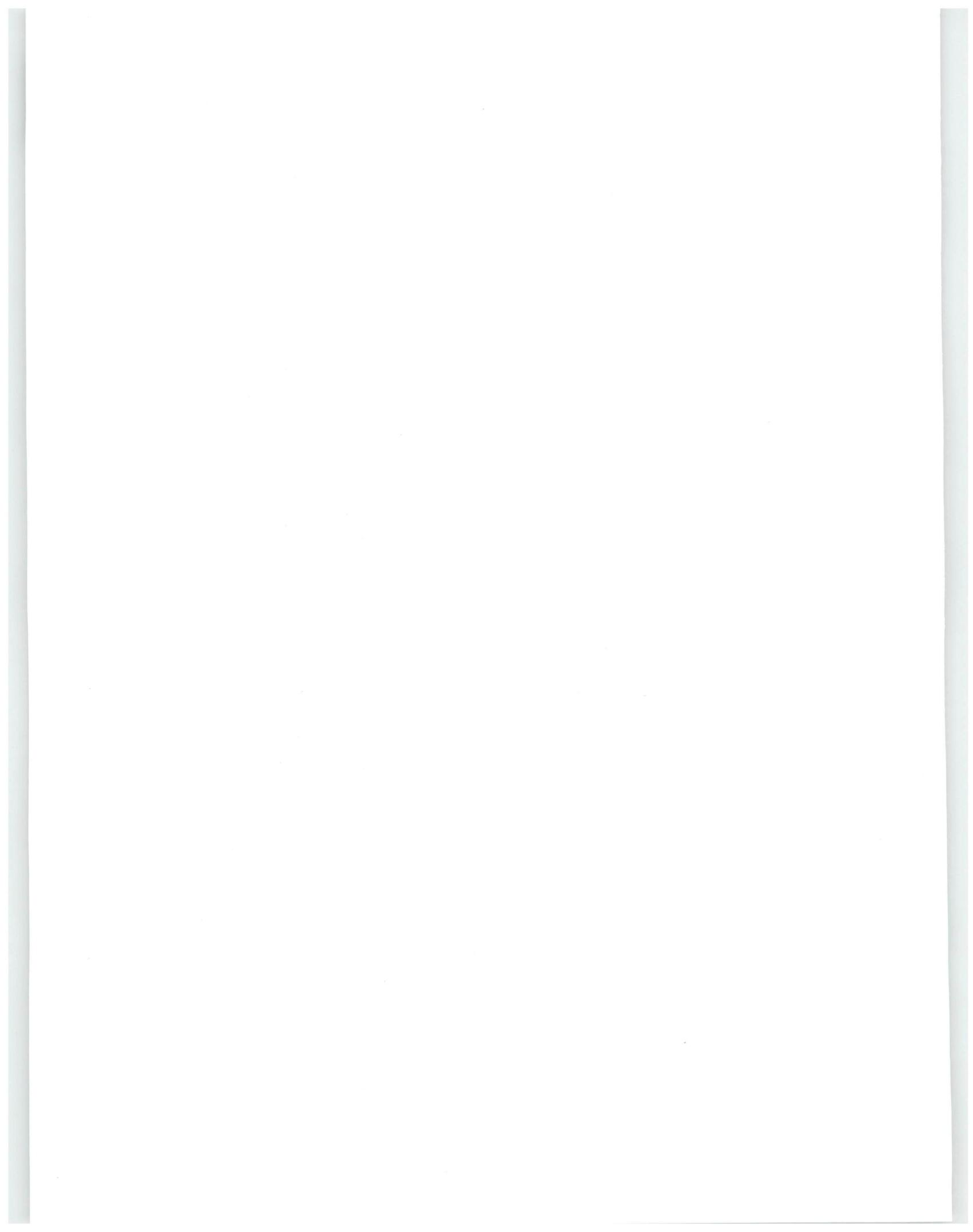


À titre de Protectrice du citoyen par intérim, je confirme l'exactitude des données de gestion ci-incluses.

La protectrice du citoyen par intérim,



Micheline McNicoll

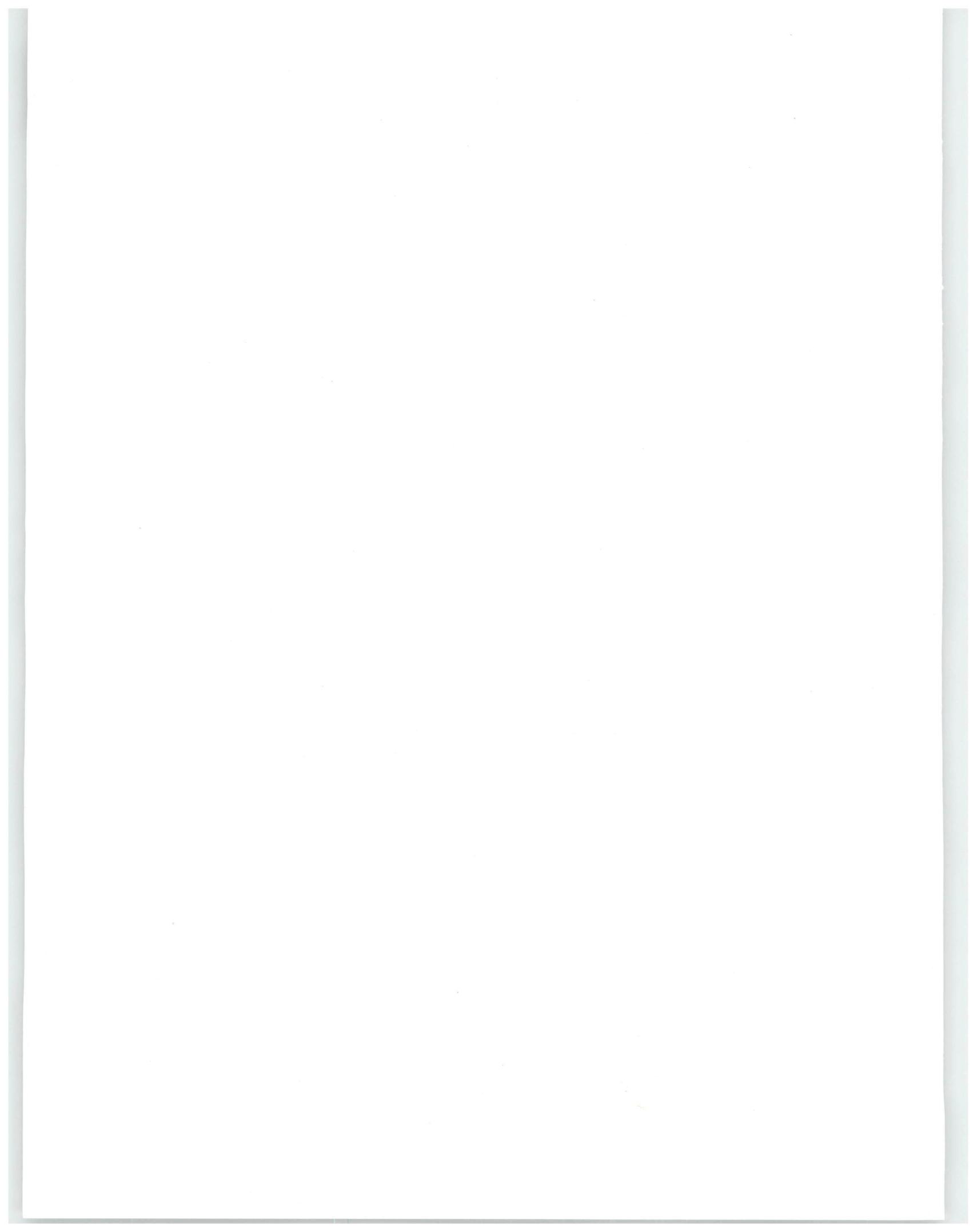


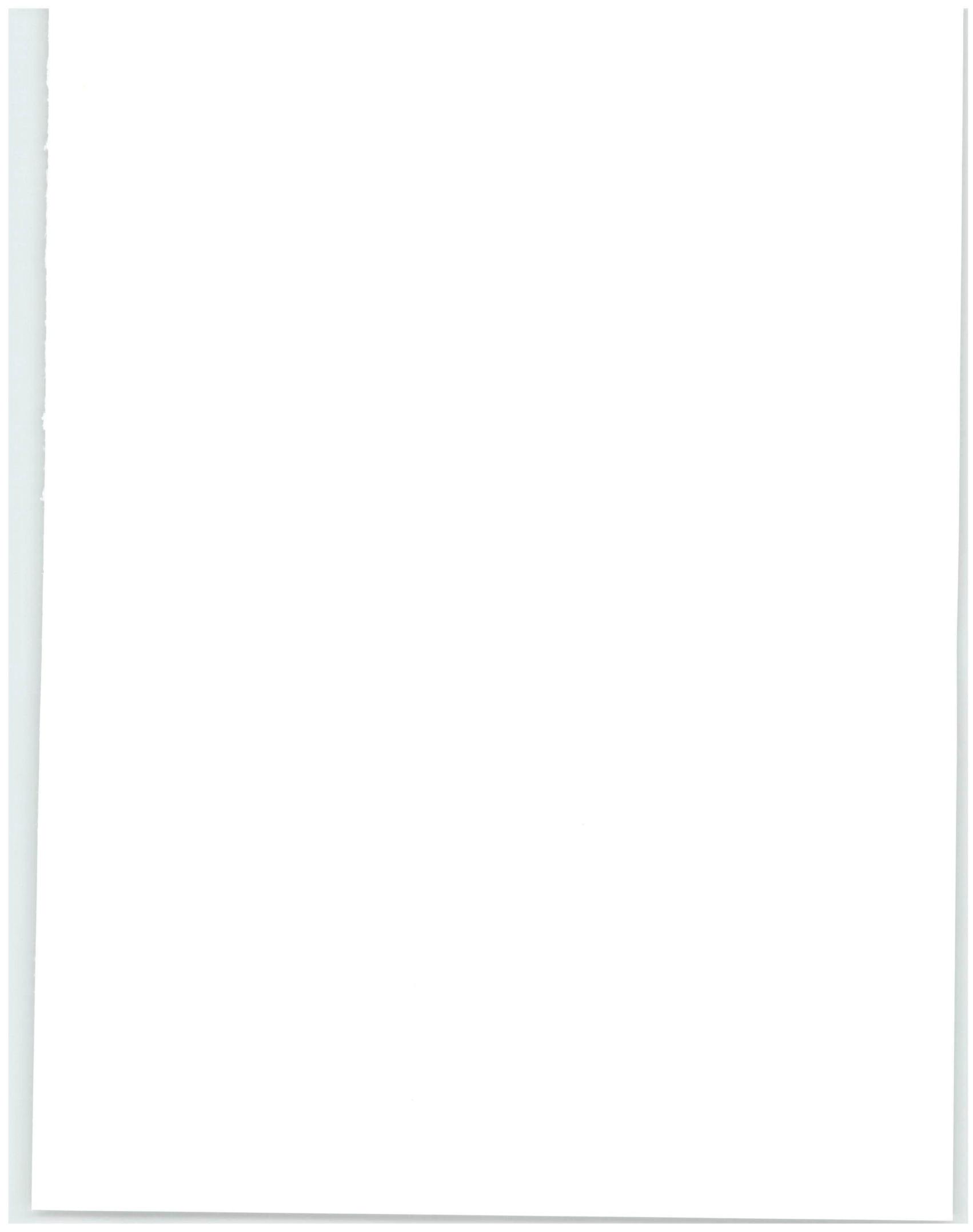
# TABLE DES MATIÈRES

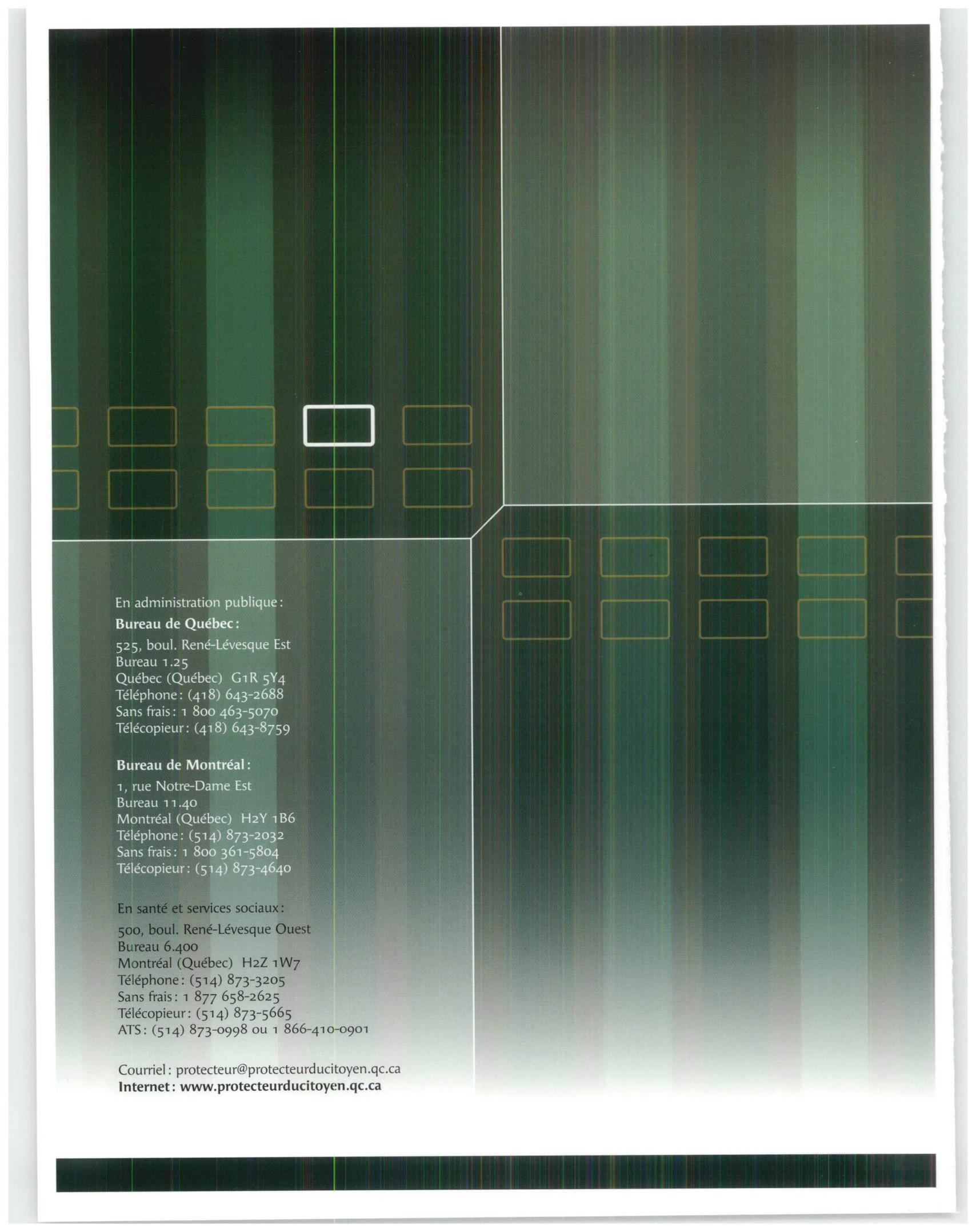
1.	Profil de l'institution .....	5
2.	Les commentaires et réflexions de la Protectrice du citoyen par intérim .....	7
3.	Des interventions du Protecteur du citoyen en 2005-2006 .....	13
3.1	Les ministères (par ordre alphabétique) .....	13
	- Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport .....	13
	- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale .....	17
	- Ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine .....	21
	- Ministère de la Justice .....	23
	- Ministère des Ressources naturelles et de la Faune .....	26
	- Revenu Québec .....	28
	- Ministère de la Sécurité publique .....	34
3.2	Les organismes (par ordre alphabétique) .....	42
	- La Commission de la santé et de la sécurité du travail .....	42
	- Le Curateur public .....	45
	- La Financière agricole du Québec .....	46
	- La Régie des rentes du Québec .....	47
	- La Société de l'assurance automobile du Québec .....	48
4.	La veille parlementaire .....	57
5.	L'information .....	69
6.	Les activités du Protecteur du citoyen sur le plan national et international ...	71
7.	Le rapport de gestion .....	73
7.1	L'organigramme .....	73
7.2	La gestion des ressources .....	74
	- Les ressources humaines .....	74
	- Les ressources financières .....	75
	- Les ressources informationnelles .....	76
7.3	La planification stratégique .....	77
7.4	La Déclaration de services aux citoyens .....	80
7.5	Le rapport du Commissaire à la qualité des services .....	82
7.6	L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels .....	82
7.7	Les collaborateurs et les collaboratrices .....	84
7.8	Les statistiques .....	85











En administration publique :

**Bureau de Québec :**

525, boul. René-Lévesque Est  
Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4  
Téléphone : (418) 643-2688  
Sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur : (418) 643-8759

**Bureau de Montréal :**

1, rue Notre-Dame Est  
Bureau 11.40  
Montréal (Québec) H2Y 1B6  
Téléphone : (514) 873-2032  
Sans frais : 1 800 361-5804  
Télécopieur : (514) 873-4640

En santé et services sociaux :

500, boul. René-Lévesque Ouest  
Bureau 6.400  
Montréal (Québec) H2Z 1W7  
Téléphone : (514) 873-3205  
Sans frais : 1 877 658-2625  
Télécopieur : (514) 873-5665  
ATS : (514) 873-0998 ou 1 866-410-0901

Courriel : [protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca)

Internet : [www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)